

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2015.1.10.21.417
LEGISLATURA	X

Il giorno 25 settembre 2017 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X / FASTWEB X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera AGCOM n. 4/06/CONS; n. 274/07/CONS;

Visto lo "*Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome*", sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

Vista la "*Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.1883);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 25 settembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato che a fine novembre 2014 ha attivato per la linea fissa privata, un contratto denominato "Pacchetto Relax Mini" con l'Operatore Vodafone Italia X (d'ora in poi Vodafone), del quale l'agente non ha rilasciato copia, e che Vodafone ha attivato il contratto, richiedendo l'acquisizione della



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

numerazione per migrazione a Fastweb X, ma che a seguito della visita del tecnico di Vodafone in data 15/12/2014 è stato riscontrato che il servizio non poteva essere attivato, come da verbale tecnico prodotto in atti. La migrazione è proseguita nonostante i reclami avanzati dall'istante agli operatori ed il numero è stato disattivato. Rileva altresì l'istante di aver ricevuto informazioni non corrette dall'operatore Fastweb X (d'ora in poi Fastweb), in quanto il call center dello stesso gli avrebbe riferito che non vi era nessuna migrazione in corso ed inoltre che Fastweb non avrebbe provveduto alla revoca della procedura di migrazione, nonostante la richiesta dallo stesso avanzata. L'istante rileva di essere rimasto dal 30/12/2014 e fino al 22/01/2015 senza linea telefonica, poi ripristinata da Fastweb con attribuzione di nuovo numero.

L'istante lamenta altresì l'illegittimità delle fatture emesse da Vodafone per l'intera fatturazione del contratto ed anche la fattura di chiusura del contratto emessa da Fastweb, in quanto la cessazione non era più voluta all'esito della visita del tecnico Vodafone. Lamenta infine la mancata risposta ai reclami da parte di entrambi gli operatori.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) l'annullamento di tutte le fatture emesse da Vodafone e Fastweb per il periodo oggetto del contenzioso;
- b) il riconoscimento degli indennizzi previsti dalla delibera 73/11/CONS per i pregiudizi patiti e la mancanza di linea per 24 giorni;
- c) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami sia nei confronti di Vodafone che di Fastweb;
- d) l'indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio Vodafone "Sol. Lavoro Relax Top";
- e) l'indennizzo per la perdita del numero 0542XXXX in uso dal 1993;
- f) le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore Vodafone Italia X:

In riferimento alla posizione in oggetto Vodafone rileva di non avere alcuna responsabilità e contesta la carenza di prove prodotte dall'istante, in particolare sostiene di aver attivato esclusivamente il link 36XXXX, come da volontà dell'utente, al quale la numerazione 0542XXXX era associata quale utenza di riferimento, ciò a dimostrazione del mancato espletamento della portabilità della stessa come da volontà dell'istante e da schermata che produce. Rileva la mancanza di prove prodotte dall'utente a sostegno della propria tesi. Rileva altresì di aver già riconosciuto all'istante un accredito di €120,00 a titolo di fidelizzazione.

3. La posizione dell'operatore Fastweb X:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

In riferimento alla posizione in oggetto Fastweb nega ogni responsabilità, in quanto operatore *donating* tenuto esclusivamente alla cessione della numerazione, producendo all'uopo le schermate informatiche relative ai passaggi effettuati da Vodafone per la richiesta della numerazione; rileva la correttezza delle fatture emesse, in particolare riguardo alla disattivazione del servizio, motiva la propria posizione con quanto stabilito dall'AGCOM (delibera n. 4/06/CONS e 274/07/CONS).

4. Motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

A) Le domande a) e b) meritano una trattazione congiunta e vanno accolte parzialmente. Per quanto concerne la procedura di migrazione vanno accolte le rimostranze avanzate dall'istante nei confronti di Vodafone, in particolare a fronte della documentazione prodotta dall'istante stesso (verbale di accettazione impianto fibra ottica) e delle schermate prodotte dall'operatore Fastweb che dimostrano che la procedura di attivazione è cominciata il giorno 10/12/2014 e che è terminata in data 30/12/2014 con la *Fase 3*. Tenuto conto che la visita del tecnico Vodafone presso l'istante è avvenuta in data 15/12/2014, preso atto della verifica negativa effettuata dal tecnico stesso, Vodafone avrebbe dovuto interrompere la procedura di migrazione ed evitare la sospensione del servizio all'istante, oltretutto la perdita del numero, evidentemente determinata dalla prosecuzione dell'attivazione in costanza di impossibilità certificata. Per tale ragione va riconosciuto all'istante l'indennizzo di cui all'art. 4 comma 1 regolamento indennizzi, per il periodo di giorni 24 (dal 30/12/2014 al 22/01/2015) per €7,50 giorno e per un totale di €180,00. In forza di quanto sopra rappresentato va inoltre disposto lo storno di tutta la fatturazione emessa da Vodafone relativamente al contratto 7.1794929.

Per quanto concerne la fattura Fastweb relativa alla cessazione del servizio, la stessa deve ritenersi dovuta, in quanto la dismissione del servizio non sarebbe avvenuta se Vodafone avesse interrotto le procedure all'atto della verifica tecnica del 15/12/2014. In conseguenza di tale assunto, si ritiene di non accogliere la richiesta di storno da parte di Fastweb della fattura n. 9498654 del 31/12/2014.

B) La domanda c) va accolta. Per quanto concerne la mancata risposta al reclamo, si evidenzia che nessuno dei due operatori ha dato prova di aver riscontrato i plurimi reclami dell'istante [per Vodafone ci si riferisce ai reclami inviati via raccomandata in data 18/12/2014, via fax in data 30/12/2014, in data 13/01/2015 anticipato via fax e via raccomandata in data 14/01/2015, via fax in data 26/01/2015, 17/03/2015, 23/03/2015, 27/05/2015, 23/07/2015, 24/08/2015; per Fastweb ci si riferisce al reclamo inviato il 13/01/2015 anticipato via fax e via raccomandata in data 14/01/2015]. Tenuto conto che l'udienza di conciliazione si è svolta in data 10/09/2015, si reputa riconoscere all'istante l'indennizzo



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

previsto dall'art. 11, comma 1, del Regolamento indennizzi nella misura di €221,00 per l'operatore Vodafone (dal 02/02/2015, già detratti i 45 giorni per la risposta, fino alla data dell'udienza di conciliazione 10/09/2015) e di €163,00 per l'operatore Fastweb (dal 02/03/2015, già detratti i 45 giorni per la risposta, fino alla data dell'udienza di conciliazione 10/09/2015).

C) La domanda d) va accolta. L'istante ha prodotto la fattura Vodafone n. AF6482739 relativa al periodo che va dal 03/03/2015 al 01/05/2015, in cui veniva riportato il profilo tariffario "Sol. Lavoro Relax Top", non richiesto, per €79,80 e sul punto l'operatore produce una risposta al reclamo in cui conferma solamente la regolarità della fatturazione senza produzione di documento giustificativo. In ossequio a quanto disposto dalle Linee guida approvate con delibera 276/13/CONS, punto III.4.2 l'utente è tenuto alla sola deduzione del contratto fra le parti. Vodafone quindi non dà prova del fatto che l'istante ha effettivamente aderito alla promozione e di conseguenza gli va riconosciuto il relativo indennizzo con decorrenza dalla prima fatturazione prodotta (03/03/2015), lamentata in data 23/03/2015, e fino alla data della cessazione del 30/06/2015 indicata nella fattura AF09602315 del 05/07/2015. L'indennizzo a carico di Vodafone va quindi calcolato dal 03/03/2015 al 30/06/2015 per giorni 118, per un totale di €118,00 (art. 8 comma 2 delibera indennizzi - €1,00x118 giorni);

D) la domanda e) va accolta. In merito alla richiesta di riconoscimento dell'indennizzo per perdita della numerazione, va riconosciuto nella misura di anni 2, in quanto l'istante non ha provato l'attivazione del contratto dal 1993, ma Fastweb dichiara che il cliente era con la stessa dall'anno 2012 (peraltro producendo il contratto). In forza di ciò pare equo riconoscere l'indennizzo di €200,00 (€100,00x2 anni di contratto pregresso - art. 9 regolamento indennizzi).

E) la domanda f) va accolta. Per quanto concerne le spese di procedura, tenuto conto del comportamento delle parti, si reputa equo liquidare la somma di €150,00 a favore dell'istante e a carico dell'operatore Vodafone.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie integralmente l'istanza di XXX nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa e parzialmente nei confronti della società Fastweb X.
2. La società Vodafone X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- I. €180,00 (centottanta/00) a titolo di indennizzo per mancanza di linea per giorni 24 (7,50x24=180) come da capo A);
- II. €221,00 (duecentoventuno/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami per quanto concerne Vodafone come da capo B);
- III. €118,00 (centodiciotto/00) a titolo di indennizzo per applicazione di profili tariffari non richiesti per giorni 118 (1x118=118) come da capo C);
- IV. €200,00 (duecento/00) a titolo di indennizzo per la perdita del n.0544XXXX (€100,00x2 anni) come da capo D);
- V. è tenuta a stornare integralmente la fatturazione relativa al contratto 7.1794929, come da capo A);
3. La società Fastweb X è tenuta a pagare la somma di €163,00 (centosessantatre/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, come da capo C).
4. Le società Vodafone Italia X e Fastweb X sono tenute, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom