

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.315
LEGISLATURA	X

Il giorno 17 aprile 2018 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 / FASTWEB X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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";

Viste le delibere AGCOM 12/11/CIR e 274/07/Cons;

Viste altresì le delibere Corecom Calabria 45/11, Corecom Emilia Romagna 9/10), Corecom Emilia Romagna 6/12;

Visto l’ Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell’



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna”

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.849);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 aprile 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato la mancata portabilità, fatturazioni non giustificate e l'applicazione di costi per il recesso nei confronti della Società Fastweb X che per brevità, nel prosieguo del presente atto, verrà denominata Fastweb. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso de procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver sottoscritto in data 29/06/2015 una proposta di abbonamento con Fastweb per la portabilità del numero fisso 059XXXX253;
- nonostante vari reclami al call center, Fastweb non ha informato l'istante circa i tempi necessari per l'attivazione del contratto;
- in data 24/03/2016 parte istante chiede delucidazioni al Call Center, operatore 7580, ma non riceve risposta;
- in data 05/07/2016 il contratto viene disdetto per mancata portabilità;
- nonostante la disdetta Fastweb preleva dal conto corrente ulteriori importi relativi a fatture emesse dopo la chiusura contrattuale;

In base a tali premesse l'istante ha richiesto:

- a) indennizzo per mancata portabilità del numero;
- b) indennizzo per mancata risposta al reclamo;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- c) rimborso delle somme prelevate dal conto corrente per fatture non dovute dopo la chiusura del contratto per un totale di euro 337,47;
- d) rimborso fatture Vodafone per euro 149,38;

## 2. La posizione dell'operatore

Nella propria memoria Fastweb rileva che a seguito della adesione di parte istante alla proposta contrattuale, l'operatore ha dato avvio alla richiesta di migrazione del numero 059XXXX253. La richiesta veniva bocciata il 17/07/2015 con causale "codice di migrazione errato1". Il 22/07/2015 il Servizio Clienti di Fastweb contattava la parte istante per informare della bocciatura ricevuta e per la verifica del codice di migrazione. In quella occasione, il Cliente accettava l'attivazione di una "linea non attiva" e la c.d. "NP post". Fastweb provvedeva quindi all'attivazione dei servizi ed alla "rischedulazione" della richiesta di migrazione, come concordato con il cliente. Le richieste inoltrate da Fastweb ottenevano, tuttavia, la bocciatura con causale "il DN (ovvero la numerazione), non è del tipo di linea specificato". Fastweb esclude che il cliente fosse all'oscuro delle problematiche illustrate in memoria, in quanto lo stesso è stato interessato alle verifiche effettuate circa la correttezza del codice di migrazione e del tipo di linea allo stesso in uso. A riprova di quanto descritto Fastweb afferma che parte istante non ha mai inviato reclamo scritto. Dalle ultime verifiche effettuate sul portale Telecom si rileva che la numerazione 059XXXX253 non fosse "vendibile" o "commerciabile". Il cliente veniva informato e quindi dal 09/02/2016 era a conoscenza che la numerazione non era migrabile. Ricevuta comunicazione di recesso Fastweb afferma di avere provveduto alla dismissione dei servizi ed alla chiusura, anche contabile, del contratto. Fastweb ritiene di non essere tenuta ad alcun indennizzo per mancata portabilità in quanto ha posto in essere tutto quanto in proprio potere per consentire la migrazione del numero e nel contempo informato il Cliente delle problematiche riscontrate. Quanto all'asserito reclamo del 24/03/2016, di cui comunque Fastweb non conosce il contenuto, l'operatore afferma che lo stesso è successivo all'informativa circa la non commerciabilità della numerazione Vodafone. Quanto al preteso ritardo nella gestione della disdetta, Fastweb osserva che il contratto risulta risolto in forza del recesso esercitato dal cliente e ciò a partire dal 05/08/2016, ovvero dallo scadere del trentesimo giorno successivo alla comunicazione di disdetta, da ciò deriva che le fatture emesse sono pienamente



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

legittime. Per quanto riguarda i termini individuati da parte istante per il conteggio dell'indennizzo, Fastweb afferma che la richiesta del 22/07/2015 di attivazione di una "linea non attiva" e la c.d. "NP post" supera il termine iniziale della proposta di abbonamento (29/06/2015). Vengono inoltre citate le condizioni generali di contratto nonché ribadito che parte istante non ha mai subito interruzione dei servizi e propone, se ritenuto dovuto, diverse modalità di definizione dell'entità dell'indennizzo. Fastweb conclude la memoria ribadendo che nulla è dovuto a parte istante, avendo l'operatore posto in essere quanto necessario per l'espletamento della migrazione che è risultata tecnicamente infattibile ed avendo correttamente informato l'utente in tutto lo svolgersi della migrazione.

### **3. 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) Per quanto concerne la richiesta di cui al punto a) di indennizzo per mancata portabilità del numero, la stessa si intende accolta. È indubbio che la procedura di migrazione sia fallita per impedimenti tecnici documentati dall'operatore tramite le schermate allegate in memoria. Sono altresì documentati i successivi tentativi di Fastweb di risolvere tali problemi anche attraverso soluzioni intermedie quali la "NP post". Tuttavia, a fronte delle affermazioni di parte istante circa gli inutili reiterati tentativi di contatto per conoscere le cause della mancata migrazione, l'operatore non documenta di essersi fatto carico di informare il cliente - in ossequio ai fondamentali principi di correttezza e trasparenza professionale - che la sua richiesta non poteva essere eseguita per detti impedimenti tecnici. Ne' si comprende come Fastweb possa affermare che dal 09/02/2016 parte istante fosse a conoscenza che la numerazione non era migrabile posto che la schermata prodotta in memoria, recante la data del 09/02/2016, citata quale prova di tale affermazione, non risulta essere stata inviata a parte istante né in essa viene riportato che l'istante sia stato informato degli impedimenti tecnici che rendevano impossibile, a quanto si comprende in via definitiva, la migrazione in argomento. Anzi, l'ultima frase trascritta in tale schermata Fastweb è la seguente: "il cliente



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

chiede risarcimento per perdita dn e perché al momento è ancora attivo con Vodafone, pertanto ha doppia fatturazione”. Da ciò si rileva che parte istante era ancora in attesa della migrazione, non certo che fosse a conoscenza che la migrazione non era assolutamente possibile. La carenza informativa ha quindi determinato, ai danni del cliente, una situazione di incertezza e di disagio, perdurante per lungo ed ingiustificato lasso di tempo. Si ritiene quindi meritevole la richiesta di parte istante di un equo indennizzo per la condotta dell’operatore, atteso che quest’ultimo è venuto meno ai suoi doveri di correttezza e diligenza professionale per carenza informativa nei confronti del cliente (cfr: AGCOM delibera 12/11/CIR, Corecom Calabria Delibera 45/11, Corecom Emilia Romagna Delibera 9/10). L’indennizzo viene calcolato ai sensi dell’art. 3, commi 2 e 3 del Regolamento Indennizzi a far data dal 09/07/2015 (10 giorni dalla sottoscrizione della proposta contrattuale ai sensi della Delibera 274/07/Cons) fino al 06/07/2016 (data di ricezione della raccomandata di recesso) per un totale di giorni 363 e così determinato: giorni 363 x euro 1,5 die = euro 544,50 (cinquecentoquarantaquattro/50).

- b) Per quanto attiene alla richiesta di cui al punto b) di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la stessa viene accolta. Parte istante afferma di aver effettuato numerose chiamate al call center e reclami (in agosto 2015, il 24/03/2016) ma non fornisce documentazione al riguardo. Due schermate riportate nella memoria Fastweb constano di sottosezioni nelle quali sono attivate, scelte da una tendina, le caselle “Reclamo”. Il primo risulta essere del 22/07/2015. In tale data, essendo stato il contratto sottoscritto il 29/06/2015, l’operatore era ancora nei termini per l’attivazione. Il secondo reclamo registrato è inserito nella schermata del 09/02/2016, e relativamente allo stesso l’operatore non documenta di avere dato riscontro. Viene quindi riconosciuto a parte istante un indennizzo per mancata risposta al reclamo ai sensi dell’art. 11 del Regolamento Indennizzi a far data dal 09/02/2016 al 06/07/2016 per un totale di giorni 158 così determinato 158 x euro 1/die= euro 158,00 (centocinquantaotto).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- c) Per quanto attiene la richiesta di cui al punto c) di rimborso delle somme prelevate dal conto corrente per fatture non dovute dopo la chiusura del contratto, la stessa si intende accolta. E' indirizzo costante di questo Corecom che L'operatore sia tenuto a recepire il recesso esercitato dall'utente entro il termine legislativamente previsto di 30 giorni. Deve perciò essere riconosciuto il diritto dell'utente allo storno e/o al rimborso di tutte le fatture riferite al periodo successivo a tale termine. Si dispone quindi lo storno e/o il rimborso di tutte le fatture emesse successivamente al 05/08/2016 (cfr. Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 6/12)
- d) Per quanto attiene la richiesta di cui al punto d) di rimborso fatture Vodafone per euro 149,38, la stessa viene respinta in quanto Vodafone ha legittimamente continuato a fatturare a parte istante poiché il servizio è rimasto attivo con questo operatore; inoltre parte istante non fornisce prova dei pagamenti effettuati né di avere ricevuto, per il medesimo periodo, una duplice fatturazione da Vodafone e da Fastweb. La richiesta deve quindi essere respinta.

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 parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 544,50 (cinquecentoquarantaquattro/50) a titolo di indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi circa le cause di impedimento della attivazione del servizio: giorni 363 x euro 1,5 die;
  - II. euro 158,00 (centocinquantaotto/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

3. La Società fastweb X è altresì tenuta allo storno e/o al rimborso di tutte le fatture emesse nei confronti di parte istante relativamente all'utenza in contestazione successivamente al 05/08/2016.
4. La società Fastweb X è tenuta, 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. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)