

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2016.1.10.293
LEGISLATURA	X

Il giorno 8 maggio 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 / VODAFONE ITALIA X E 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";

Vista la delibera Agcom n. 274/07/CONS, del 6 giugno 2007, recante "*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*";

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 regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;



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)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1049);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta dell'8 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **La posizione dell'istante**

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) e di Fastweb X (di seguito Fastweb), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, quanto segue.

L'istante, cliente Vodafone, sottoscrive contratto con Fastweb con richiesta di migrazione dell'utenza. Tuttavia, a seguito di migrazione, l'utente si trova nell'impossibilità di ricevere telefonate da parte di tutte le numerazioni non appartenenti al proprio nuovo gestore (quindi utenze non Fastweb), limitandone irrimediabilmente l'utilizzo e cagionando numerosi danni all'utente.

L'utente svariate volte ha tentato di migrare l'utenza verso altro operatore, nel tentativo di risolvere e cessare la parziale fornitura del servizio. Tuttavia, per ragioni mai chiarite, l'utente non è mai riuscito a migrare l'utenza in quanto non in possesso del codice di migrazione, mai fornito da Fastweb. Nonostante il trascorrere di svariati mesi (tredici) e nonostante ripetuti GUS (depositati, il primo in data 10.10.2014, il secondo in data 19.06.2015), la questione non è mai stata risolta.

Si precisa, infine, che, nonostante l'operatore fornisca solo parzialmente i servizi, l'utente ha sempre comunque pagato puntualmente e per intero tutte le fatture.

In base a tali premesse, l'istante richiede i seguenti indennizzi:

- a) Storno totale dell'insoluto e ritiro a cura e spese dell'operatore dell'eventuale pratica di recupero del credito;



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)

- b) Rimborso delle fatture pagate dall'utente in questi ultimi 13 mesi, per un totale di euro 500,00;
- c) Indennizzo per malfunzionamento della linea dal 04/2015 ad oggi, nella misura di euro 5,00 per ogni giorno di malfunzionamento e quindi per un tot ad oggi pari ad euro 1.950,00;
- d) Indennizzo per l'eventuale perdita della numerazione storica, qualora l'utente non riesca a migrare il proprio numero, che ci si riserva di quantificare (euro 1.000,00 come da memoria in data 14.11.2016);
- e) Rimborso forfettario spese di procedura, pari ad euro 150,00.

Prima di passare ad illustrare la posizione degli operatori, si deve precisare che, relativamente alla vicenda in oggetto, l'istante aveva depositato due UG (e, in tale occasione, altrettanti GU5), il primo in data 10.10.2014, il secondo in data 19.06.2015.

Nel primo UG, i fatti erano così descritti: "L'utente ha chiesto a maggio 2014 il passaggio della sua utenza da Vodafone a Fastweb. Tale passaggio non è però avvenuto. Dal 21 settembre il servizio fisso non funziona correttamente in entrata, sono possibili solo telefonate da utenti Fastweb. Inoltre l'utente sta ricevendo e pagando fatture di entrambi gli operatori. A nulla sono valsi i numerosi reclami telefonici e scritti". Le richieste avanzate erano le seguenti: a) chiarimenti per iscritto; b) riattivazione servizio e migrazione a Fastweb; c) annullamento fatture e rimborso somme per il periodo di doppia fatturazione e disfunzione del servizio telefonico; d) indennizzi e risarcimento danni da quantificarsi.

Ad esso erano allegati due reclami in data 17.09.2014 e 03.10.2014, entrambi rivolti a Vodafone. Nel primo si evidenziava che dal 1 giugno 2014 era stato attivato nuovo contratto con altro gestore e, pertanto, si chiedeva, rispettivamente, il rimborso e lo storno delle due fatture successivamente emesse. Nel secondo si faceva presente che, nonostante svariate segnalazioni telefoniche a partire dal 21.09.2014, per lamentare che il fisso di casa non funzionava correttamente, potendo solo effettuare chiamate e non anche riceverne, il 26.09.2014 veniva riferito dall'altro gestore che Vodafone aveva bocciato cessazione linea.



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)

Nel GU5 depositato in quella stessa data i fatti contestati erano: a) la parziale sospensione del servizio utenza fissa; b) la doppia fatturazione; c) la mancata migrazione dell'utenza da Vodafone a Fastweb, mentre le richieste avanzate erano le seguenti: a) riattivazione completa utenza; b) migrazione. Vodafone replicava che al 16.10.2014 non risultava nessuna richiesta di migrazione verso altro gestore e indicava il codice di migrazione; Fastweb, il 17.10.2014, precisava che la richiesta di migrazione inoltrata in data 16.05.2014 era stata bocciata da Telecom con la causale "Valori Bit Rate non disponibili", pertanto l'utenza telefonica non era nella sua disponibilità; era, tuttavia, stata aperta una segnalazione nei confronti della stessa Telecom, che, in data 21.10.2014, precisava essere presente richiesta di migrazione inserita da Fastweb il 17.05.2014 ed espletata il 17.09.2014 in stato ESPLETAMENTO TECNICO KO. Il Corecom, con provvedimento in data 23.10.2014, disponeva che Fastweb provvedesse al corretto funzionamento dell'utenza telefonica (linea attiva in uscita, mentre in entrata ricezione solo da utenti Fastweb). Fastweb, in data 27.10.2014, replicava che, a seguito di riscontro da parte di Telecom, stava effettuando le operazioni tecniche necessarie volte alla richiesta attivazione. Infine, Federconsumatori comunicava che, alla data dell'11.11.2014, permanevano i disservizi segnalati.

Nel secondo UG, la descrizione dei fatti era, invece, la seguente: "L'utente che ha già svolto conciliazione (verb. UG/4777 del 01.04.2015) con accordo sul pregresso, accusa il problema dell'impossibilità di ricevere chiamate da utenze diverse da quelle Fastweb, con avviso in quei casi di numero inattivo. Chiesto il codice di migrazione, non è mai stato comunicato e non è in fattura. Il gestore sostiene responsabilità ascrivibile a Vodafone". Queste le richieste avanzate: a) ripristino immediato piena funzionalità utenza, anche mediante GU5 allegato; b) rilascio codice di migrazione; c) storno indebiti; rimborso somme trattenute in eccesso; indennizzi e risarcimenti da determinarsi.

Nel GU5 depositato in quella stessa data i fatti contestati erano: a) il mancato rilascio del codice migrazione; b) la mancata funzionalità con operatori diversi da Fastweb, mentre le richieste avanzate erano le seguenti: a) ripristino piena funzionalità linea. Vodafone, in data 02.09.2015, comunicava di avere inoltrato una segnalazione al fine di effettuare verifiche tecniche, di cui si attendeva l'espletamento. Fastweb, in data 07.09.2015, riferiva che l'utenza non si trovava nella sua disponibilità, a causa della bocciatura da parte di Telecom della richiesta di migrazione,



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)

intervenuta, peraltro, di molto successivamente rispetto allo scadere della prevista DAC (mai rimodulata); non risultando il numero, dalle verifiche tecniche, attestato su centrale Fastweb, l'utente doveva rivolgersi a Telecom per la sua riattivazione. Telecom, in data 11.09.2015, riferiva essere presente per l'utenza, sui sistemi wholesale fonia, un ordinativo di CESSAZIONE/NORMALE di Number Portability Geografica con Contratto Vodafone in stato CHIUSO con dac 13.04.2015 e file di notifica in stato OK in identica data; attualmente, l'utenza era nello stato Inactive con Vodafone; per la stessa utenza sui sistemi wholesale Dati nessuna richiesta era presente. Il Corecom, con provvedimento in data 14.09.2015, disponeva che Vodafone e Fastweb provvedessero, per quanto di rispettiva competenza, al corretto funzionamento dell'utenza telefonica. Telecom, in data 15.09.2015, comunicava che, stante l'indeterminatezza del contenuto di tale provvedimento, si trovava impossibilitata a procedere con la lavorazione e risoluzione dell'istanza e restava, quindi, in attesa di riscontri. Fastweb, in data 15.09.2015, in relazione allo stesso provvedimento e richiamato quanto esposto nella precedente comunicazione del 07.09.2015, riferiva di avere svolto accertamenti presso gli operatori coinvolti, da cui era emerso che la migrazione che la interessava non si era mai conclusa positivamente (anche dalle risultanze tecniche del donating Vodafone), pertanto ad aprile 2015 era stata eseguita (da parte di Vodafone) la cessazione standard dell'utenza verso il donor Telecom; anche lato Telecom risultava il KO della migrazione a suo tempo richiesta da Fastweb, la numerazione risultando disponibile sui sistemi Telecom. Non essendo, dunque, l'utenza nella disponibilità di Fastweb, l'istante doveva rivolgersi direttamente al donor Telecom per la riassegnazione e riattivazione della stessa. Infine, Vodafone, in data 24.09.2015, comunicava che, all'esito delle verifiche tecniche effettuate, risultava il numero fosse stato disattivato a causa di insoluti in data 01.03.2015 e cessato libero in Telecom in data 13.04.2015; pertanto, non essendo l'istante più cliente Vodafone dalla data di disattivazione, le problematiche di fonia non erano ad esso imputabili.

L'udienza di conciliazione di cui al primo UG si chiudeva con un verbale in data 01.04.2015 di accordo raggiunto. In particolare, Fastweb si impegnava a corrispondere una somma omnicomprensiva pari ad euro 340,00, tramite bonifico bancario; Vodafone, dando atto che l'insoluto esistente ammontava ad euro 378,22, a fronte del pagamento da parte dell'istante



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)

della somma onnicomprensiva di euro 190,00 entro 50 gg. da quella data, si impegnava allo storno del residuo insoluto.

L'udienza di conciliazione di cui al secondo UG si chiudeva, al contrario, con un verbale in data 18.02.2016 di mancato accordo, nel quale Vodafone ribadiva che, per quanto le concerneva, il contenzioso si era chiuso con accordo in data 01.04.2015.

### **La posizione degli operatori**

Con memoria in data 17.11.2016, Vodafone, in merito alla ricostruzione dei fatti eseguita dalla controparte e alle richieste avanzate, evidenzia quanto segue.

Innanzitutto, si eccepisce che, in merito alle contestazioni avanzate, è stato già raggiunto accordo transattivo in sede Corecom E-R in data 01.04.2015 con impegno, da parte dell'istante, al pagamento della somma di euro 190,00 a saldo e stralcio dell'importo totale insoluto di euro 378,22.

Si pone, poi, in rilievo la correttezza dell'operato gestionale di Vodafone relativamente all'asserita presenza dei disservizi lamentati nell'istanza introduttiva del presente procedimento.

L'utenza, invero, risulta disattiva sui sistemi Vodafone a far data dal 03.03.2015 con conseguente migrazione verso altro gestore recipient.

Priva di rilievo, poi, appare la contestazione circa il mancato rilascio del codice di migrazione il quale, come noto, è presente su ogni singola fattura emessa (allegata schermata).

Vodafone, dunque, conferma di avere compiuto quanto di spettanza in relazione alla migrazione richiesta.

Inoltre, si pone in risalto la evidente genericità delle richieste avanzate, mancando, infatti, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle delibere AGCOM, così come richiesto ai sensi dell'art. 19, comma 4, della Delibera n. 173/07/CONS.



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)

Infine, si precisa che, sotto il profilo amministrativo e contabile, l'utente è attualmente disattivo e non risultano presenti fatture insolute.

Con memoria in data 18.11.2016, Fastweb, in merito alla stessa vicenda, evidenzia quanto segue.

L'istante, nell'aprile 2014, sottoscrive una proposta di abbonamento "residenziale" denominata "Homepack".

Fastweb, pertanto, avvia nel maggio 2014 procedura di migrazione nei confronti di Vodafone, procedura avente come DAC il 26.05.2014.

Tale migrazione, si precisa fin da subito, non si è mai conclusa positivamente.

Sebbene, almeno inizialmente, alla data di DAC la linea risulti attiva, mai Telecom, quale gestore *donor* (necessariamente implicato nella procedura di migrazione) conferma l'espletamento del passaggio mediante la prevista, necessaria, notifica a Fastweb mediante sistema informatico di comunicazione tra gestori (denominato, per Fastweb, *Eureka*).

Il 17 settembre 2014, oltre quattro mesi dopo la DAC, mai rimodulata da Vodafone e/o da Telecom, quest'ultimo notifica bocciatura con causale "valori di BIT rate non disponibili".

Per tale vicenda, con verbale sottoscritto in data 1 aprile 2015, le parti raggiungono accordo conciliativo.

Sin dalle memorie depositate (in data 07.09.2015 e 15.09.2015) nel corso della procedura di GU5, promossa dall'istante dopo l'accordo conciliativo, Fastweb precisa che la numerazione "non si trova nella disponibilità di Fastweb a causa della bocciatura da parte di Telecom della richiesta di migrazione". "Detta bocciatura", precisa Fastweb, "è però intervenuta in tempi molto successivi allo scadere della prevista DAC mai rimodulata". Ancora: "dalle verifiche tecniche il numero non risulta attestato su centrale Fastweb. L'utente dovrà rivolgersi a Telecom per la riattivazione dello stesso".

E ancora, nella successiva memoria del 15 settembre 2015, Fastweb riferisce di avere svolto accertamenti presso gli operatori coinvolti e che tali accertamenti hanno confermato che la



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)

migrazione verso Fastweb *“non si era mai conclusa positivamente anche dalle risultanze tecniche del donating Vodafone”*.

Per tale ragione, *“ad aprile 2015 viene eseguita da parte di Vodafone la cessazione standard del numero in questione verso il donator Telecom”*, avendo quest’ultimo, peraltro, confermato come la migrazione inizialmente richiesta da Fastweb non fosse andata a buon fine.

Tutto ciò a confermare come il numero si trovi sui sistemi di Telecom.

Anche per tale ragione, si ribadisce come l’utenza non si trovi *“nella disponibilità di Fastweb e come pertanto l’utente”* si debba *“rivolgere all’operatore donator per la riassegnazione e riattivazione della stessa”*.

Quanto sin qui descritto conferma come unico eventuale responsabile della vicenda in oggetto sia Telecom.

### **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.

Le richieste di cui al punto a) (storno totale dell’insoluto e ritiro a cura e spese dell’operatore dell’eventuale pratica di recupero del credito) e di cui al punto b) (rimborso delle fatture pagate dall’utente in questi ultimi 13 mesi, per un totale di euro 500,00) non possono essere accolte, non essendo supportate da alcuna prova documentale, non avendo, infatti, l’istante prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno e il rimborso.

La richiesta di cui al punto c) (indennizzo per malfunzionamento della linea dal 04/2015 ad oggi, nella misura di euro 5,00 per ogni giorno di malfunzionamento e quindi per un tot ad oggi pari ad euro 1.950,00), è da accogliere, ma da rimodulare nel quantum.

I recenti interventi normativi dell’Agcom, mirati a standardizzare e semplificare le tempistiche di trasferimento delle utenze tra operatori, stabiliscono il principio secondo cui, in ogni caso, gli utenti hanno il diritto pieno ed incondizionato di trasferire le utenze da un operatore all’altro



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)

senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e con il minimo disservizio sulle utenze stesse. A tal fine, gli stessi devono limitarsi a comunicare all'operatore recipient (Fastweb, nella fattispecie in esame) la propria volontà di trasferire l'utenza presso di esso.

Quest'ultimo deve farsi carico di avviare tempestivamente il processo di migrazione/portabilità, conformemente alla richiesta del cliente, sì da garantire al medesimo l'attivazione dell'utenza entro la tempistica predefinita dall'Autorità, con il minimo disagio per il cliente stesso.

In mancanza, sorge in capo all'utente il diritto all'indennizzo (tra le altre, Corecom Calabria Delibera n. 49/11).

Del resto, la ricerca di generiche cause di non imputabilità a favore degli operatori (nella fattispecie in esame la condotta di Telecom) appare non compatibile con il pieno diritto dell'utente di poter trasferire l'utenza senza incorrere in ritardi ingiustificati e con il minimo disservizio possibile.

L'istante riferisce che, a seguito di migrazione (da Vodafone a Fastweb), si trova nell'impossibilità di ricevere telefonate da parte di tutte le numerazioni non appartenenti al proprio nuovo gestore (quindi utenze non Fastweb). Nonostante il trascorrere di svariati mesi (tredici) e nonostante ripetuti GU5 (l'ultimo depositato in data 19.06.2015), la questione non è mai stata risolta, né risulta dalla documentazione in atti che Fastweb abbia inviato tempestiva notifica al cliente dell'impossibilità della corretta migrazione della linea; per tali ragioni, quindi, è comunque responsabile dei disservizi causati su quella linea e tenuto all'indennizzo conseguente, richiesto dall'istante, il quale, nonostante l'operatore (Fastweb) fornisse solo parzialmente i servizi, ha, tuttavia, sempre pagato puntualmente e per intero tutte le fatture.

Non ravvisandosi responsabilità a carico di Vodafone rispetto a quanto accaduto e ai disagi patiti dall'istante, si ritiene di accogliere, nei confronti del solo operatore Fastweb (per le motivazioni di cui sopra), la suddetta richiesta.

Per quanto attiene alla quantificazione dell'indennizzo per malfunzionamento della linea (richiesta di cui al punto c)), ai sensi dell'art. 5 (comma 2) "*Indennizzo per mal funzionamento del servizio*" della Delibera Agcom n.73/11/CONS: "*Nel caso di irregolare o discontinua*



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)

*erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento.”. Pertanto, poiché l’arco di tempo indennizzabile è pari a 525 giorni (decorrenti dal deposito del secondo GU5 in data 19.06.2015, contestuale a quello del secondo UG, alla data di udienza di definizione in data 24.11.2016) e poiché il malfunzionamento riguarda la linea voce, l’utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 1312,50 (milletrecentododici/cinquanta), a norma del citato art. 5, comma 2, della Delibera Agcom n.73/11/CONS (euro 2,50 x 525 gg.).*

La richiesta di cui al punto d) (indennizzo per l’eventuale perdita della numerazione storica, qualora l’utente non riesca a migrare il proprio numero, che ci si riserva di quantificare) non può essere accolta. Infatti, ai sensi del punto III.1.2. (“Contenuto e qualificazione delle istanze”) delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell’11 aprile 2013, *“In primo luogo, si deve necessariamente verificare che l’oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l’ampliamento dell’esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni”*. Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile, in quanto le suddette richieste non sono state formalizzate nel Formulário UG, contrariamente al Formulário GU14.

La richiesta di cui al punto e) (rimborso forfettario spese di procedura, pari ad euro 150,00) può essere accolta, sia pure ridotta nell’importo da accordare all’istante. Appare, infatti, equo liquidare, a carico di Fastweb ed in favore della parte istante, ai sensi dell’articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l’importo di



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)

Euro 100,00 (cento/00), considerato che la stessa ha presenziato sia all'udienza di conciliazione che di definizione tramite legale rappresentante.

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 soli confronti di Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.
2. Fastweb X è tenuta, oltre che al pagamento della somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 1312,50 (milletrecentododici/cinquanta) a titolo di indennizzo per malfunzionamento della linea telefonica (servizio voce) dal 19.06.2015 al 24.11.2016 (525 giorni);
3. 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.



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 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)