

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2016.1.10.257
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 / FASTWEB X E VODAFONE ITALIA 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 n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013 (Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche);

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.2018.1064);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## **1. 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.

Le utenze appartenevano a Fastweb. In data 20.10.2014 viene chiesta la migrazione a Vodafone.

Risultando errato il codice di migrazione inserito nelle fatture emesse da Fastweb, non è mai stato possibile migrare le utenze a Vodafone.

A gennaio 2016 le utenze interessate passano ad altro OLO.

Nonostante il reclamo inviato a Fastweb in data 22.05.2015 avente ad oggetto richiesta di invio codice di migrazione corretto, non è mai stato ricevuto alcun riscontro.

In data 24.07.2015 viene, per lo stesso motivo, depositato anche Formulario GU5.

Vodafone ha, comunque, sempre sostenuto l'inesattezza del codice di migrazione.

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

- a) Indennizzi previsti per mancata migrazione (14 mesi);
- b) Indennizzo per mancato riscontro al reclamo;
- c) Rimborso e storno fatture Fastweb anno 2016.

## **2. La posizione degli operatori**

Con memoria in data 20.09.2016, Vodafone, in merito alla ricostruzione dei fatti eseguita dalla controparte e alle richieste avanzate, evidenzia quanto segue.



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)

L'istante lamenta di non aver potuto migrare le proprie utenze da Fastweb a Vodafone, col quale aveva sottoscritto un contratto in data 20.10.2014.

In esecuzione dell'obbligazione assunta, Vodafone provvedeva ad inoltrare la richiesta a Fastweb indicando il codice di migrazione, fornito, ovviamente, dall'utente.

La richiesta subiva diversi KO per errata indicazione del codice.

In data 17.12.2014, pertanto, Vodafone, ottenuta dall'utente copia della fattura emessa da Fastweb in data 14.11.2014, chiedeva al donating di confermare il codice ivi indicato.

Fastweb rispondeva in data 23.12.2014 indicando il codice di migrazione corretto e la richiesta di migrazione veniva nuovamente inoltrata subendo l'ennesimo KO.

In data 20.01.2015 Vodafone comunicava al cliente che non era possibile attivare la linea ADSL per problemi tecnici ad essa non imputabili (allegate schermate relative).

Tutto ciò renderebbe, pertanto, evidente come Vodafone si sia comportata diligentemente, non avendo potuto completare la migrazione del numero per causa ad essa non imputabile.

Per quanto riguarda, infine, il richiesto indennizzo per la mancata risposta ai reclami, si rileva come l'utente non abbia mai inoltrato reclami a Vodafone e come, dunque, nulla sia dovuto a tal titolo.

Con memoria in data 15.09.2016, Fastweb, in merito alla stessa vicenda, evidenzia quanto segue.

Nel mese di aprile 2015, l'istante lamentava la presunta erroneità del codice di migrazione relativo a due utenze, fornito da Fastweb nelle proprie fatture.

Fastweb contesta tale asserita erroneità per i seguenti motivi.

Innanzitutto, il codice di migrazione viene generato dall'operatore che ha in gestione le numerazioni ad esso associate ed è, per l'effetto, da tale operatore riconosciuto nel caso in cui fosse utilizzato da altro operatore nell'ambito di una procedura di migrazione o Number Portability Pura. Non esiste, quindi, un codice di migrazione in assoluto "corretto" e, viceversa,



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)

“errato”, in quanto corretto è il codice di migrazione che l’operatore riconosce come associato alle numerazioni in uso al cliente.

In secondo luogo, Fastweb mai ha bocciato richiesta di migrazione pervenuta da Vodafone o da qualunque altro gestore che recasse il codice di migrazione presuntivamente “errato”.

Anzi, Fastweb non ha ricevuto da parte di Vodafone alcuna richiesta di migrazione relativa alle linee in oggetto.

Nulla sa Fastweb del fatto che Vodafone, in fase non condivisa della procedura di migrazione, ma attinente al solo operatore cessionario, abbia valutato come “errato” il codice di migrazione fornito dall’operatore cedente al proprio cliente.

A sostegno di quanto esposto, si rileva che, in data 16.01.2016, BT Italia spa ha avviato presso Fastweb procedura di NPP relativa alle utenze in oggetto, correttamente espletata il 28.01.2016, data a partire dalla quale Fastweb ha cessato ogni disponibilità e gestione dei numeri ceduti a BT Italia.

Si segnala, altresì, che la procedura di NPP, a differenza di quella di migrazione, non determina la risoluzione del rapporto contrattuale con l’operatore cedente, il quale prosegue nella messa a disposizione dei servizi su numerazioni “native” sostitutive di quelle cedute e, conseguentemente, nella fatturazione del corrispettivo al cliente.

Per l’effetto, sono dovute le fatture emesse nell’anno 2016 da Fastweb all’indirizzo dell’istante, a tacer del fatto che il preteso storno o rimborso di tali importi, in quanto richiesto per la prima volta nella presente fase di definizione è, in ogni caso, inammissibile.

Infine, si segnala che Fastweb, con mail del 13.06.2015, ha riscontrato il reclamo dell’istante datato 22.05.2015.

### **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.

La richiesta di cui al punto a) (indennizzi previsti per mancata migrazione) è da accogliere.



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)

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 senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e con il minimo disservizio sulle utenze stesse. In mancanza, sorge in capo all'utente il diritto all'indennizzo.

Pertanto, la ricerca di generiche cause di non imputabilità in favore degli operatori 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.

A fronte di qualunque difficoltà tecnica possano avere incontrato gli operatori, rimane l'evidente inadempimento contrattuale da parte loro, che non paiono essersi adoperati con la dovuta diligenza per completare la suddetta procedura in tempi congrui e onorare, quindi, gli impegni assunti con l'utente.

È, del resto, sancito l'obbligo per gli operatori coinvolti nelle procedure di migrazione e trasferimento delle utenze, di sincronizzare le proprie attività onde poter garantire che il passaggio dell'utenza avvenga con il minimo disservizio per il cliente finale e che la consegna del servizio abbia data certa.

Tutto ciò premesso, Vodafone e Fastweb sono, dunque, tenute a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'art. 3, comma 3, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, della Delibera Agcom n.73/11/CONS, nella misura di euro 3,00 pro die, per ciascuna delle due utenze di tipo "affari" (servizio voce + adsl), per complessivi 176 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 24.07.2015 (data di deposito dell'UG e, contestualmente, del GU5) al 16.01.2016 (data in cui BT Italia spa ha avviato presso Fastweb procedura di NPP relativa alle utenze in oggetto, correttamente espletata il 28.01.2016), per un importo totale pari ad euro 2.112,00 (duemilacentododici/00) (euro 3,00 x n. 2 utenze x n. 2 servizi non accessori x 176 gg.), che dovrà essere suddiviso in parti uguali tra i due operatori.

Si evidenzia che l'applicazione dell'art. 3, comma 3 e non già dell'art. 6 della succitata Delibera è dovuta al fatto che l'utente ha continuato a fruire regolarmente del servizio fornito dall'operatore donating (Fastweb) e che, per tali fattispecie, come da consolidato orientamento AGCOM (a mero titolo esemplificativo Delibere Agcom n. 78/16/CIR, n. 16/14/CIR) è, appunto,



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)

l'art. 3, comma 3, a trovare applicazione. A tal riguardo, l'Ufficio ha altresì attivato, di recente, un confronto con Agcom circa l'esattezza di tale interpretazione. Con nota pervenuta via mail ed acquisita agli atti con prot. AL/2018/23124 del 09/04/2018 Agcom ha confermato che "... In caso di migrazione senza disservizio si applica l'art. 3 comma 3, in quanto il pregiudizio per l'utente è più lieve e consiste nel non fruire dei servizi con l'operatore prescelto, ma con il donating".

Le richieste di cui ai punti b) (indennizzo per mancato riscontro al reclamo) e c) (rimborso e storno fatture Fastweb anno 2016) non possono essere accolte, stante il disposto di cui al 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, ai sensi del quale *"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 Formulario UG, ma solo nel Formulario GU14.

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 di Fastweb X e di Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.



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)

2. Fastweb X e Vodafone Italia X sono tenute a pagare in favore dell'istante, suddivisi in parti uguali, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 2.112,00 (duemilacentododici/00) a titolo di indennizzo di cui all'art. 3, comma 3, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, della Delibera Agcom n.73/11/CONS.
3. Fastweb X e Vodafone Italia 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. 051 527.7628

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)