

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.273
LEGISLATURA	X

Il giorno 28 giugno 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

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. 675/13/CONS;

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.

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1516);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28 giugno 2018;



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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato che la mancata e parziale fornitura del servizio, spese e fatturazioni non giustificate, la mancata portabilità e/o migrazione, la mancata trasparenza contrattuale, l'applicazione di costi per recesso nei confronti degli operatori Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) e Fastweb X (di seguito Fastweb).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a marzo 2015 decide di migrare da Fastweb con offerta Home Pack a Vodafone Super ADSL, specificando di non voler cambiare il numero telefonico xxxx302;
- che richiede a Fastweb il codice di migrazione che viene comunicato a Vodafone;
- che a distanza di giorni contatta Vodafone e apprende che la migrazione non è andata a buon fine per codice di migrazione errato;
- che successivamente viene contattata da operatore Vodafone che dice di aver trovato il codice di migrazione giusto e che può essere attivata la migrazione, mediante accettazione telefonica della proposta, ribadendo che il numero non verrà cambiato;
- che a maggio 2015 si ritrova con un nuovo numero di telefono;
- che effettua vari reclami telefonici, ma senza ottenere spiegazioni;
- che allo stesso tempo riusciva ad utilizzare l'ADSL di Vodafone, anche se con malfunzionamenti;
- che a seguito delle problematiche rappresentate, invia disdetta a Vodafone;
- che in maggio 2015 arriva una fattura Fastweb di Euro zero e pertanto reputa che la migrazione sia andata a buon fine;
- che ad agosto 2015 riceve l'unica fattura Vodafone per il periodo 30 aprile – 14 agosto di Euro 60,00 che viene pagata.;
- che in ottobre Fastweb la contatta in quanto vi sono 3 fatture insolte e a fronte del racconto relativo alla migrazione, apprende che l'operatore non ha mai ricevuto richieste di migrazione e che il mancato ricevimento delle fatture insolte è dovuto ad un problema con le Poste;
- che prende atto che la migrazione non è mai avvenuta;



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

- che in data 23.10.2015 invia reclamo a Fastweb che risponde via e-mail negando delle responsabilità nella vicenda, ma non spiegando per quale motivo non sono pervenute le fatture;
- in data 27.10.2015 viene inviato reclamo a Vodafone e la risposta perviene in data 25.11.2015 proponendo la chiusura della fattura AF14916936 mediante nota di credito e la corresponsione di un importo non rispondente alle aspettative.

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

- a) l'indennizzo per malfunzionamento ADSL Vodafone dal 20.05.2015 al 13.10.2015;
- b) lo storno della fattura AF14916936 di Euro 273,63 e della fattura AF17315957 di Euro 44,16 e di tutti gli insoluti;
- c) il rimborso della fattura AF11748990 di Euro 60,00 pagata a Vodafone;
- d) la cessazione del contratto Vodafone in esenzione oneri;
- e) lo storno delle fatture Fastweb successive al maggio 2015 e mai ricevute;
- f) la cessazione del contratto Fastweb in esenzione oneri;
- g) l'indennizzo per mancata/ritardata migrazione;
- h) l'indennizzo per la perdita del numero storico xxxx302;
- i) l'indennizzo per tutti i disagi subiti ai sensi della Carte Servizi e normativa di settore.

2. La posizione dell'operatore Vodafone Italia X:

In riferimento alla posizione in oggetto Vodafone rileva di non avere alcuna responsabilità e rileva che la migrazione non è avvenuta in quanto è stato opposto diniego dall'operatore *donating* per codice di migrazione errato. Rileva di aver attivato l'utenza provvisoria xxxx719, per erogare il servizio, come da fatture emesse. Successivamente è pervenuta disdetta anche se l'utenza ha effettuato traffico telefonico. Rileva che Vodafone aveva offerto lo storno della fattura AF14916936 ed Euro 200,00 a titolo di indennizzo. Sotto il profilo amministrativo sono presenti Euro 317,79 di insoluto.



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

3. La posizione dell'operatore Fastweb X:

In riferimento alla posizione in oggetto Fastweb nega ogni responsabilità, in quanto rileva che il codice di migrazione fornito alla signora era corretto e sempre riportato in tutte le fatture inviate alla stessa. Rileva di non aver mai ricevuto alcuna richiesta di migrazione da parte di Vodafone. Produce la schermata Eureka, nella quale viene evidenziato che l'ultimo movimento sulla linea è l'importazione effettuata in data 2014. Il contratto è stato risolto per morosità, attualmente insistente per Euro 336,34.

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) La domanda a) relativa alla richiesta di indennizzo per malfunzionamento ADSL Vodafone dal 20.05.2015 al 13.10.2015, deve essere rigettata. L'istante lamenta un malfunzionamento dal 20.05.2015 al 13.10.2015, sulla linea ADSL Vodafone che ammette di aver utilizzato. Sul punto deve rilevarsi che il primo reclamo formale avanzato dall'istante è del 23.10.2015, quindi successivo al termine del malfunzionamento lamentato. Pertanto, attesa la giurisprudenza Agcom sul punto che con delibera n. 179/03/CSP, che ha definito "reclamo": *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*, pare evidente che l'istante non abbia messo l'operatore in condizioni di agire per tempo, tenuto anche conto del lungo lasso temporale nel quale lamenta essersi manifestato il malfunzionamento.

B) La domanda b) relativa alla richiesta di storno della fattura AF14916936 di Euro 273,63 e della fattura AF17315957 di Euro 44,16 e di tutti gli insoluti, c) relativa alla richiesta di rimborso della fattura AF11748990 di Euro 60,00 pagata a Vodafone ed e) relativa alla richiesta di storno delle fatture Fastweb successive al maggio 2015 e mai ricevute, vengono trattate congiuntamente e parzialmente accolte. Per quanto concerne la richiesta di storno e di rimborso in capo a Vodafone, va preliminarmente osservato che l'istante non produce tutte le fatture contestate e non produce reclamo puntuale sul punto. Vodafone, d'altro canto, produce la



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

fattura AF11748990, quella di cui si chiede il rimborso, (prodotta in frontespizio anche dall'istante) nella quale è presente traffico voce sul numero provvisorio xxxx719, circostanza che l'istante non controdeduce e pertanto tale traffico è dovuto (vedi sul punto delibera Agcom n. 675/13/CONS: *“Diversamente, per quanto concerne la richiesta dell'istante di storno e di rimborso degli importi fatturati dall'operatore, la stessa non è accoglibile in quanto dalla documentazione di dettaglio del traffico risulta che l'istante ha comunque usufruito del servizio telefonico inizialmente mediante la numerazione provvisoria”*). Deve peraltro ricordarsi che lo stesso istante ammette di aver usufruito del servizio ADSL per tutto il periodo. Deve invece reputarsi accoglibile la richiesta di storno degli oneri per disattivazione del contratto relativamente a Vodafone, in quanto la migrazione non è mai avvenuta, come meglio specificato di seguito e, quindi, l'obiettivo principale del contratto non è stato raggiunto e il cliente aveva una legittima ragione per recedere. In punto allo storno delle fatture insolute di Fastweb, la domanda non può essere accolta, in quanto l'operatore ha dimostrato non essergli arrivata alcuna richiesta di migrazione e, peraltro, sul tema dell'erroneità del codice di migrazione, non solo ha fornito il codice di migrazione che aveva fornito all'istante, ma l'istante stesso non ha indicato il codice di migrazione non corretto che lamenta essergli stato fornito e non ha controdedotto sul punto. Pertanto, Vodafone è tenuta a stornare i costi di disattivazione e/o penali per recesso imputati all'istante per quanto sopra rappresentato.

C) Le domande d) relativa alla richiesta di cessazione del contratto Vodafone in esenzione oneri ed f) relativa alla richiesta di cessazione del contratto Fastweb in esenzione oneri, sono trattate congiuntamente e da rigettare. Le domande infatti consistono in un obbligo di facere che esula da quanto disposto dall'art. 19 comma 4, Allegato A, delibera n. 173/07/CONS applicabile in questa sede. Pertanto, la domanda non può essere accolta.

D) La domanda g) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata/ritardata migrazione deve essere accolta nei confronti di Vodafone. L'operatore ammette di aver ricevuto richiesta di migrazione da parte dell'utente e dichiara di non averla processata in quanto ha ricevuto diniego da parte del *donating*, senza però allegare alcun documento che possa documentare tale diniego. Dall'altro lato Fastweb produce la schermata Eureka ove si evince che nessuna richiesta



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

di migrazione è stata avanzata. Pertanto, la responsabilità della mancata migrazione deve essere accollata a Vodafone, la quale ha attivato il contratto in data 30.04.2015 (come da intervallo di tempo indicato nella fattura AF11748990) e fino alla cessazione avvenuta in data 13.10.2015 (data di fine del malfunzionamento ADSL indicato dall'istante e relativo al contratto, la quale può essere presa come unica data di riferimento, non avendo le parti comunicato l'effettiva data di cessazione contratto). Pertanto, deve essere applicato l'art. 3 comma 3 del regolamento indennizzi, così per giorni 166 ed un totale di Euro 249,00 (Euro 7,50:5 x 249);

E) la domanda h) relativa alla richiesta di indennizzo per la perdita del numero storico xxxx302, deve essere parzialmente accolta nei confronti di Vodafone. Parte istante non produce documentazione alcuna relativamente al periodo di tempo nel quale ha detenuto la numerazione. In memoria GU14 Fastweb dichiara di aver importato il numero nel 2014 e la migrazione è stata richiesta nel 2015. Pertanto, pare assodato che la numerazione fosse in capo all'istante sia nell'anno 2014 che nell'anno 2015. Essendo accertata la responsabilità di Vodafone in punto alla mancata migrazione e non avendo tale operatore spiegato il destino della numerazione, preso atto che Fastweb ha dichiarato che il contratto è stato cessato, deve essere riconosciuto all'istante, da parte di Vodafone, in indennizzo ex art. 9 del regolamento indennizzi per la perdita della numerazione per Euro 200,00 (Euro 100,00 annui x 2 anni).

F) la domanda i) relativa alla richiesta di indennizzo per tutti i disagi subiti ai sensi della Carte Servizi e normativa di settore, deve essere rigettata. La domanda ha carattere vago e generico, non indica periodi esatti di riferimento e i disagi effettivamente patiti, oltre al fatto che il regolamento applicato in questa sede non prevede tale tipo di indennità.

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 sola società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa mentre nulla è dovuto da parte della società 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

2. La società Vodafone Italia X è tenuta a stornare i costi di disattivazione e le penali relative al contratto stipulato, come da capo B) e pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. € 249,00 (duecentoquarantanove/00) a titolo di indennizzo per ritardo nella migrazione (Euro 7,5:5 x 166) come da capo C);

II. € 200,00 (duecento/00) a titolo di indennizzo per la perdita del numero come (Euro 100,00 annui x 2 anni) da capo D);

3. La società Vodafone Italia 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

Rita Filippini

Firmato

Per la Presidente

La Vicepresidente

Marina Caporale



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