

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.576
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 e Fastweb X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527. 6390

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 n. 96/07/CONS e n. 252/16/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.2018.1524);

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](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)

## CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato una fatturazione non giustificata e la mancata trasparenza contrattuale nei confronti delle società Fastweb X (di seguito Fastweb) e Vodafone Italia X (di seguito Vodafone). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che rispetto al contratto sottoscritto, per le linee fisse nel centralino virtuale era previsto che fossero collegati altri telefoni a titolo gratuito e invece venivano addebitate Euro 38,00 al bimestre più Iva;
- che in data 15.04.2013 sottoscriveva offerta Home Pack Fastweb-Sky, usufruendo di una promozione di 12 mesi;
- che in data 21.10.2014 ha inviato sia a Fastweb che Sky la disdetta del contratto tramite raccomandata;
- che in data 02.12.2014 ha ribadito la disdetta via fax e poi per raccomandata;
- che dal 01.12.2014 ha materialmente staccato l'apparecchio telefonico;
- che è migrata a Vodafone in data 02.01.2015;
- che Fastweb ha continuato a fatturare e che le fatture sono state pagate per errore della banca;
- nella fattura finale di Fastweb sono stati addebitati Euro 51,97 per dismissione servizi ed Euro 118,00 per costo recesso anticipato, costi che non si riconoscono, in quanto la disdetta è intervenuta ben oltre la scadenza;
- che in sede di conciliazione, Sky ha dato atto della cessazione del contratto e nella medesima udienza si è allargato il contenzioso a Vodafone e successivamente non si è trovato l'accordo.

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

- a) chiusura del contratto Fastweb in esenzione oneri e costi;
- b) il rimborso delle fatture Fastweb pagate per complessivi Euro 331,34 (n. ri M0000064208, M0000106102, M000041008, poiché successive alla disdetta);
- c) lo storno della fattura M000112829 per recupero costi HAG (in quanto l'apparato è stato restituito a Telis);



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

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)

- d) l'indennizzo per ritardata risposta ai reclami;
- e) l'indennizzo per ritardata chiusura utenza/migrazione;
- f) l'Indennizzo per i disagi subiti e i danni all'attività lavorativa, il tempo impiegato per il disbrigo della controversia ai sensi della carta servizi e della normativa a tutela del consumatore.

## 2. La posizione dell'operatore Fastweb

L'operatore convenuto contesta di aver ricevuto la disdetta del contratto ed evidenzia che l'unica disdetta che risulterebbe inviata, non è firmata dall'istante.

Osserva poi che la volontà di vedere cessato il contratto è in contrasto con la volontà di migrare la numerazione, pertanto se Fastweb avesse cessato il numero, non sarebbe potuta avvenire la migrazione verso Vodafone. La richiesta di migrazione è arrivata in data 20.02.2015 ed è stata espletata in data 12.03.2015. Il contratto è stato cessato in data 13.03.2015. Rileva che nella fattura M000106102 sono presenti importi in accredito. Ribadisce che la correttezza della fatturazione era già stata confermata con risposta al reclamo del 30.06.2015.

## 3. La posizione dell'operatore Vodafone

L'operatore convenuto conferma la correttezza dell'operato gestionale. In particolare evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente.

L'operatore ha avviato immediatamente la migrazione, ma ha subito una serie di scarti e la stessa si è completata solo in data 12.03.2015. La fatturazione è iniziata in data 22.04.2015, con fattura AF05640779.

Evidenzia, che in caso di riconoscimento di responsabilità, deve essere applicato l'art. 3 comma 3 del regolamento indennizzi.

## 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 chiusura del contratto Fastweb in esenzione oneri e costi, deve essere rigettata. La domanda consiste nella richiesta di un obbligo di *facere*, che



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

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)

esula dal disposto dell'art. 19 comma 4 Allegato A delibera n. 173/07CONS che si applica in questa sede.

B. Le domande b) relativa alla richiesta di rimborso delle fatture Fastweb pagate per complessivi Euro 331,34 (n.ri M0000064208, M0000106102, M000041008, poiché successive alla disdetta, e c) relativa alla richiesta di storno della fattura M000112829 per recupero costi apparato HAG, vengono trattate congiuntamente e devono essere parzialmente accolte. Dalle risultanze istruttorie emerge una posizione convergente degli operatori, che ammettono che la migrazione è avvenuta in data 12.03.2015. Pertanto, fino a quel momento la fatturazione emessa da Fastweb è dovuta, in quanto il *donating* è tenuto a non lasciare senza servizio l'utente. Fastweb dovrà quindi stornare/restituire quanto fatturato a titolo di canoni successivamente alla data di migrazione. In quanto alla fattura n. M000112829 dei costi HAG, si rileva che la stessa è stata emessa in data 01.05.2015 (e quindi dovuta a quel momento), mentre l'HAG è stato restituito solo in data 26.06.2015, pertanto, a fronte della restituzione l'operatore è tenuto a stornare i relativi costi. Per quanto concerne i costi di dismissione servizi ammontanti ad Euro 51,97, gli stessi sono dovuti, in quanto rispettosi di quanto pubblicato sul sito Fastweb, in ottemperanza delle delibere n. 96/07/CONS e n. 252/16/CONS.

C. La domanda d) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, deve essere accolta. In atti è presente un solo reclamo datato 08.05.2015 e indirizzato a Fastweb, la quale risponde in data 30.06.2015 (risposta prodotta dall'istante, con 8 giorni di ritardo rispetto ai 45 giorni dati all'operatore per la risposta. Pertanto, in applicazione dell'art. 11 comma 1, devono essere riconosciuti da Fastweb Euro 8,00 per ritardo nella risposta al reclamo (Euro 1 x 8 giorni).

D. La domanda e) relativa alla richiesta di indennizzo per ritardata chiusura utenza/migrazione, deve essere rigettata. Le due opzioni rappresentate nella domanda sono antitetiche. Come ha giustamente rappresentato la difesa di Fastweb, se l'operatore avesse cessato il contratto e la linea, la migrazione non sarebbe mai avvenuta. Pertanto, la formulazione dell'istante è generica e vaga, anche in relazione all'arco temporale da indennizzare.



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

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)

E. la domanda f) relativa alla richiesta di indennizzo per i disagi subiti e i danni all'attività lavorativa, il tempo impiegato per il disbrigo della controversia ai sensi della carta servizi e della normativa a tutela del consumatore, deve essere respinta. La richiesta non può essere configurata in nessuna delle fattispecie del Regolamento indennizzi applicato in questa sede ed è pertanto da respingere.

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 solo nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb X è tenuta a stornare/rimborsare quanto fatturato per canoni successivamente alla data del 12.03.2015 e a stornare la fattura n. M000112829 e a pagare in favore dell'istante, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. Euro 8,00 (otto/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

3. 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.



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

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

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](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)