

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2016.1.10.135
LEGISLATURA	X

Il giorno 30 marzo 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 - 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";

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;



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.689);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 30 marzo 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

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

L'istante è utente Fastweb. Nel mese di maggio 2014, la sorella convivente chiede a Vodafone la migrazione della stessa linea, da intestare alla medesima.

In realtà, la migrazione non avviene e, pertanto, viene utilizzato un numero temporaneo fornito da Vodafone.

Nonostante vari reclami il problema non viene risolto.

Durante tutto il periodo in questione, Fastweb continua ad emettere fatture relative alla linea oggetto di richiesta di migrazione, mentre Vodafone relativamente alla numerazione temporanea.

Inoltre, i pagamenti Vodafone vengono addebitati sulla carta di credito dell'istante, senza inoltro di fatture, nonostante ripetute richieste in tal senso.

Infine, nel mese di febbraio 2015, la sorella invia raccomandata a.r. per comunicare la disdetta rispetto al numero temporaneo Vodafone.

In base a tali premesse, l'utente richiede:

- a) Indennizzo per mancata migrazione da Fastweb a Vodafone ad entrambe le compagnie telefoniche;
- b) Rimborso per doppia fatturazione;



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- c) Indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- d) Indennizzo per le errate informazioni ricevute, nonché per i disagi subiti, tra i quali quelli dovuti al comportamento scorretto tenuto, sia ai sensi della carta dei servizi che della normativa a tutela del consumatore.

2. La posizione degli operatori

Con memoria in data 27.04.2016, Fastweb, in merito alla ricostruzione dei fatti eseguita dalla controparte e alle richieste dalla stessa avanzate, evidenzia quanto segue.

Rispetto alla mancata migrazione da Fastweb a Vodafone, premesso che il relativo codice, associato al numero intestato all'istante, è sempre stato indicato nelle fatture emesse da Fastweb, si precisa che, in data 04.06.2014, Fastweb riceveva da Vodafone richiesta di trasferimento del numero mediante procedura di *Number Portability Pura*; peraltro, la richiesta veniva bocciata da Fastweb con causale "*codice segreto errato*". Altre richieste di migrazione o portabilità non pervenivano a Fastweb.

Legittima appare, dunque, la condotta di quest'ultima, che ha continuato a mettere a disposizione dell'utente i propri servizi, dal medesimo fruiti, e, di conseguenza, ad emettere fatture relative a quanto contrattualmente dovuto.

Nessun reclamo è, poi, stato ricevuto da Fastweb. In altri termini, non è stata avanzata alcuna contestazione delle fatture emesse, che, di conseguenza, ai sensi dell'art. 16.8 delle Condizioni di Contratto, devono ritenersi accettate dal cliente.

Alla luce di tutto ciò, appare, dunque, evidente come le richieste di indennizzo e rimborso non possano essere rivolte a Fastweb, avendo quest'ultima fornito prova di avere agito secondo quanto previsto dal regolamento contrattuale e dalla normativa di settore di riferimento.

Con memoria in data 28.04.2016, Vodafone, in merito alla ricostruzione dei fatti eseguita dalla controparte e alle richieste dalla stessa avanzate, evidenzia quanto segue.

In primis, si eccepisce l'inammissibilità/improcedibilità del presente procedimento, attivato dall'istante, l'utente Vodafone risultando, in realtà, essere la sorella, come, peraltro, dimostrato dalla proposta di abbonamento, allegata dal medesimo istante.



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

L'istanza GU14 reca, dunque, come unico intestatario il sig. XXX, il quale non ha attivato, in realtà, alcun rapporto contrattuale con Vodafone.

Inoltre, in merito alla ricostruzione dei fatti e alle richieste avanzate dalla controparte, si rileva la carenza di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità di Vodafone rispetto all'asserita mancata migrazione. Si evidenzia, infatti, l'assoluta correttezza dell'operato gestionale di Vodafone, la quale ha regolarmente avviato la procedura di portabilità in oggetto, riscontrando, tuttavia, l'impossibilità tecnica di attivazione per cause ad esso non imputabili, stante il mancato rilascio della risorsa de qua.

Vodafone, poi, come da contratto, ha attivato l'utenza provvisoria, erogando, quindi, il servizio come evidenziato dalle allegate fatture intestate alla sorella.

Nessuna doppia fatturazione, al riguardo, è dato, dunque, ravvisare, ma solo quella relativa alla numerazione provvisoria di cui sopra, disdettata, nel mese di febbraio 2015, dalla sorella dell'istante (sig.ra XXX) e, quindi, disattivata.

Nel merito, poi, relativamente alla richiesta di indennizzo, si eccepisce quanto stabilito dall'art. 19, comma 4, della Delibera n. 173/07/CONS, da cui discende, non solo l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria, ma anche la evidente genericità delle richieste avanzate.

Manca, infatti, rileva Vodafone, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei Servizi nonché delle delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera.

Si eccepisce che, ai sensi dell'art. 2697 c.c., l'onere di provare un fatto incombe su colui che invoca quello stesso fatto; pertanto, si chiede il rigetto delle richieste avanzate dall'istante, stante, appunto, il mancato adempimento dell'onere della prova esistente a suo carico.

Sotto il profilo amministrativo e contabile, si precisa che l'utente è attualmente disattivo e che non risultano insoluti a suo carico.

3. Motivazione della decisione



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere integralmente respinte come di seguito precisato.

Rispetto al punto a) (indennizzo per mancata migrazione da Fastweb a Vodafone ad entrambe le compagnie telefoniche), la richiesta non può essere accolta.

A tal riguardo, Fastweb, premesso che il relativo codice, associato al numero intestato all'istante, è sempre stato indicato nelle fatture emesse, precisa che, in data 04.06.2014, riceveva da Vodafone richiesta di trasferimento del numero mediante procedura di *Number Portability Pura*; peraltro, la richiesta veniva bocciata da Fastweb con causale "*codice segreto errato*". Altre richieste di migrazione o portabilità non pervenivano a Fastweb, a cui non può, dunque, addebitarsi alcuna responsabilità in merito.

Vodafone, allo stesso riguardo, evidenziando, innanzitutto, l'assoluta correttezza del proprio operato, eccepisce, peraltro, l'inammissibilità/improcedibilità del presente procedimento, attivato dall'istante (sig. XXX), in quanto, come peraltro dimostrato dalla proposta di abbonamento, allegata dal medesimo, l'utente Vodafone risulta essere, in realtà, la sorella (sig.ra XXX). L'istanza GU14 reca, dunque, come unico intestatario il sig. XXX, il quale non ha attivato, in realtà, alcun rapporto contrattuale con Vodafone né alla stessa ha inoltrato richieste di migrazione (procedimento questo attivato dalla sorella). Per tale ragione, rispetto alla mancata migrazione in esame, nulla da parte di Vodafone, risulta al medesimo dovuto.

Rispetto al punto b) (rimborso per doppia fatturazione), la richiesta non può essere accolta.

Legittima risulta, innanzitutto, la condotta di Fastweb, che, non avendo, come detto, ricevuto richieste di migrazione o portabilità, ha continuato a mettere a disposizione dell'utente i propri servizi, dal medesimo fruiti e, di conseguenza, ad emettere fatture (prodotte agli atti) relative a quanto contrattualmente dovuto.

Altrettanto legittima risulta la posizione di Vodafone, che, a seguito di regolare avvio della procedura di portabilità in oggetto, stante il mancato rilascio della risorsa de qua, per impossibilità tecnica di attivazione dovuta a cause ad esso non imputabili, come da contratto,



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

attivava l'utenza provvisoria, erogando, quindi, il servizio a favore dell'istante, come evidenziato dalle allegate fatture.

Nessuna doppia fatturazione, dunque, risulta emessa, ma solo quella relativa alla numerazione provvisoria di cui sopra, disdettata (e, quindi, disattivata), nel mese di febbraio 2015, dalla sorella dell'istante (sig.ra XXX), quest'ultima, in realtà, utente Vodafone (come dimostrato dalla proposta di abbonamento, prodotta agli atti), benchè l'istanza GU14 rechi come unico intestatario il fratello (sig. XXX), il quale, al contrario, non ha attivato alcun rapporto contrattuale con Vodafone.

Rispetto al punto c) (Indennizzo per mancata risposta ai reclami), la richiesta non può essere accolta: dalla documentazione in atti, infatti, non risulta alcun reclamo prodotto dall'istante nei confronti degli operatori.

Rispetto al punto d) (indennizzo per le errate informazioni ricevute, nonchè per i disagi subiti, tra i quali quelli dovuti al comportamento scorretto tenuto, sia ai sensi della carta dei servizi che della normativa a tutela del consumatore), le richieste avanzate non possono essere accolte, stante la evidente genericità delle stesse, non rientrando, tra l'altro, tra quelle previste come indennizzabili dal Regolamento AGCOM in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori (Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS).

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

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone Italia X e di Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB 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 - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom