

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2016.1.10.21.617

**OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX /VODAFONE ITALIA X E FASTWEB X**

La Responsabile del Servizio

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 le delibere Agcom n. 179/03/CIR e n. 3/11/CIR;

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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## **1. La posizione dell'istante**

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

- che in data 28.03.2014 l'istante migrava da Tim a Vodafone sia la linea fissa xxx217 che la linea mobile xxx416, stipulando un contratto business al costo di Euro 25,00 al mese oltre Iva per la linea fissa con Adsl e fax ed Euro 14,90 oltre IVA al mese per il cellulare;
- che le prime due fatture corrispondevano a quanto stipulato e invece dalla terza venivano addebitati importi esorbitanti;
- che in ragione di questo rappresentava la problematica all'agente, il quale garantiva che si sarebbe attivato con l'operatore Vodafone per annullare le somme contestate;
- che in febbraio 2015 pervenivano due note di credito la prima di Euro 129,08 relativa alla fattura AE13476027 e la seconda di Euro 48,80 relativa alla fattura AE16468915;
- che non riceveva alcun riscontro ai reclami e la fatturazione continuava ad essere diversa da quanto pattuito e superiore di circa 200,00/300,00 Euro;
- che rilevava inoltre l'attivazione di numeri non richiesti relativi al profilo Relax;
- che successivamente all'intervento dell'associazione di consumatori che procedeva a presentare reclamo in data 30.07.2015, veniva proposta in data 16.09.2015 dall'operatore una proposta bonaria di storno parziale;
- che rilevata la poca disponibilità dell'operatore a gestire la situazione, l'istante decideva di migrare a Fastweb – in data 30.09.2015 con la linea fissa xxx217;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

- che detta migrazione veniva bloccata da Vodafone e che nel frattempo Fastweb attivava una linea provvisoria, per cui l'istante decideva di inviare l'istanza GU5 per il ripristino immediato della linea;
- che dal 30.09.2015 a fine dicembre 2015 restava quindi senza linea.

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

- a) l'indennizzo per ritardata migrazione;
- b) l'indennizzo per la sospensione della linea dal 30.09.2015 a fine dicembre 2015;
- c) l'indennizzo per perdita fatturato;
- d) l'indennizzo per costi/disagi subiti per far valere le mie ragioni come previsto da Codice del consumatore.

## 2. 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 sia per la carenza di prove a sostegno della effettiva responsabilità dell'operatore in quanto la scrivente ha operato nel pieno rispetto di quanto pattuito.

Aggiunge che in tale documentazione non risulta indicata la somma di Euro 25,00 oltre Iva al mese per la linea fissa e di Euro 14,90 oltre Iva al mese per l'utenza mobile, confermando di aver applicato correttamente le condizioni contrattuali dei piani tariffari menzionati.

In merito alle utenze xxx702, xxx704, xxx700, xxx701, xxx699 e il link xxx010 rileva che l'istante non ha mai inviato alcun valido disconoscimento pertanto il gestore non è stato messo nelle condizioni di eseguire alcuna verifica al riguardo.

Aggiunge che le utenze *de quibus* hanno generato regolarmente traffico e aggiunge che, come previsto dalla determina n. 49/15/DT *"le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi 6 mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo"* e che nessun reclamo risulta essere pervenuto all'odierna esponente e che le fatture devono essere contestate entro 45 giorni dalla loro emissione.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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 merito eccepisce, relativamente alla richiesta di indennizzo, che in base all'art 19 comma 4 della delibera n. 173/11/Cons, deriva l'inammissibilità di ogni richiesta avanzata a titolo di indennizzo.

Evidenzia inoltre che manca una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del contratto, della carta servizi nonché delle delibere Agcom, come invece richiesto dalla summenzionata Delibera e che la parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore.

Infine, sostiene che l'indicazione dell'arco temporale è del tutto generica e approssimativa e che l'utente nel periodo contestato ha usufruito dei servizi con regolarità.

Infine, comunica di aver ricevuto una richiesta di migrazione in data 11.12.2015 con conseguente espletamento avvenuto in data 23.12.2015, ovvero entro le tempistiche del settore.

Sotto il profilo amministrativo e contabile rileva che l'istante è disattivo e che risulta un insoluto pari ad Euro 1.465,97.

### **3. La posizione dell'operatore Fastweb**

L'operatore convenuto conferma la correttezza dell'operato gestionale in riferimento alla linea xxxx217. In particolare, evidenzia che l'attivazione dei servizi da parte di Fastweb è avvenuta in data 07.12.2015 e che il numero oggetto di istanza è entrato nella gestione della scrivente in data 23.12.2015.

Il disservizio lamentato riguarda quindi esclusivamente l'operatore precedente.

Aggiunge di aver inoltrato la prima richiesta in data 02.10.2015 e che, a seguito di bocciatura, ha sottoposto nuovamente la richiesta altre quattro volte ottenendo il medesimo risultato. Le bocciature hanno determinato l'impossibilità di procedere all'attivazione della numerazione oggetto di istanza, situazione di cui è stato informato il cliente e per cui la scrivente provvedeva all'assegnazione di una numerazione provvisoria.

In data 10.12.2015 la scrivente provvedeva nuovamente alla richiesta ma con la procedura di NP che si concludeva positivamente in data 23.12.2015, entro 30 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, ossia entro 30 giorni dalla ricezione della proposta.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

#### 4. Motivazione della decisione

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

a) le domande a) relativa alla richiesta di indennizzo per ritardata migrazione e b) relativa alla richiesta di indennizzo per la sospensione della linea dal 30.09.2015 a fine dicembre 2015, devono essere trattate congiuntamente e parzialmente accolte. Invero l'istante non ha dato prova che le linee xxxx763 e xxx416 siano state oggetto di richiesta di migrazione, ciò anche in virtù del fatto che sia l'operatore Fastweb che l'operatore Vodafone, confermano che la linea xxxx217 è stata oggetto di migrazione, producendo le apposite schermate, dalle quali si evince che la prima richiesta di migrazione da parte di Fastweb per la suddetta linea è stata effettuata in data 02.10.2015 e che la linea è passata in data 23.12.2015. Trattandosi di migrazione tra operatori, tenuto conto che Fastweb è l'operatore *recipient* e pertanto quello che governa la procedura e tenuto conto che al caso di specie deve applicarsi la delibera 274/07/CON sulle procedure di migrazione che stabilisce in 10 giorni il tempo massimo per l'espletamento della procedura, spostando così il *dies a quo* al 13.10.2015, deve riconoscersi l'indennizzo di cui all'art. 3 comma 3 e dell'art. 12 comma 2 del regolamento indennizzi, per complessivi giorni 71 ed Euro 106,50 (Euro 1,5 x 71 giorni) a carico dell'operatore Fastweb, quale *recipient*. Per quanto concerne le utenze xxxx763 e xxx416 non solo non vi è prova che per le utenze sia stata richiesta migrazione, ma non è dato sapere neppure l'arco temporale dell'eventuale disservizio. Sul punto è consolidata l'opinione dell'Autorità Garante: *"qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo."* (delibera Agcom n. 3/11/CIR). In punto alla lamentata sospensione, si rileva che non è in atti alcun reclamo valido inoltrato agli operatori che possa dar evidenza del disservizio. Sul punto è nota la posizione dell'Autorità relativamente all'importanza del reclamo: la delibera 179/03/CSP ha



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

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”. Pertanto, in assenza di tale evidenza, la domanda non può essere accolta.

b) le domande c) relativa alla richiesta di indennizzo per perdita fatturato e d) relativa alla richiesta di indennizzo per costi/disagi subiti per far valere le mie ragioni come previsto da Codice del consumatore, devono essere trattate congiuntamente e rigettate. Si rileva che, ai sensi dell’art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. La richiesta di liquidazione degli indennizzi non può trovare accoglimento, tenuto conto che le doglianze lamentate dall’istante non è chiaro a cosa attengano e, quindi, non è possibile una pronuncia di liquidazione di indennizzi per non meglio precisati disagi e disservizi né relativamente ai danni. (ex multis delibera Agcom n. 524/16/CONS).

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l’istanza di XXX nei confronti della sola società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb X è tenuta a pagare in favore dell’istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza:
  - I. Euro 106,50 (centesei/50) a titolo di indennizzo per la ritardata migrazione dell’utenza (Euro 1,50 per 71 giorni complessivi di interruzione del servizio x 2 business), come da capo A);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

3. La società Fastweb X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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 determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Servizio e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)