

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.366
LEGISLATURA	X

Il giorno 12/09/2017 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 TRA XXX / VODAFONE ITALIA X E FASTWEB X SOCIETÀ A SOCIO UNICO E
SOGGETTA ALL'ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO SWISSCOM 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 l'art. 1218 c.c.;

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 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 n. 274/07/CONS, del 6 giugno 2007, recante *"Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso"*;

Vista la delibera 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. 276/13/CONS, del 11 aprile 2013, recante *"Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*;

Viste le delibere Agcom nn. 23/10/CIR, 50/10/CIR, 80/11/CIR, 31/12/CIR, 91/12/CIR e Corecom Emilia-Romagna nn. 78/16, 51/17, 52/17;

Visto lo *"Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome"*, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;



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

Vista la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.1790);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 12 settembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante, in riferimento all’utenza di rete fissa business di cui è intestataria, lamenta nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) e Fastweb X società a socio unico e soggetta all’attività di direzione e coordinamento di Swisscom X (di seguito Fastweb) l’errata fatturazione, il ritardo nella portabilità dell’utenza, la sospensione dei servizi voce e dati e la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento l’istante dichiara quanto segue:

- nel novembre 2012 l’utente, titolare di partita iva, concludeva un contratto con Fastweb per l’attivazione dei servizi telefonici voce e internet sulla propria utenza fissa di tipo business;
- Fastweb, però, attivava il contratto con profilo consumer;
- la circostanza veniva reclamata telefonicamente e per iscritto dall’utente, che contestava l’errata fatturazione per “l’impossibilità a godere delle agevolazioni fiscali per la propria attività”;
- a causa della descritta difformità, nel novembre 2013 l’utente concludeva un contratto con Vodafone richiedendo l’attivazione dei servizi telefonici, sia sulla linea fissa *de qua* che su una ulteriore linea mobile, al costo mensile di euro 45,00 (oltre iva);
- la portabilità dell’utenza mobile dal precedente gestore avveniva immediatamente, mentre la migrazione dell’utenza da Fastweb a Vodafone subiva un ritardo, perfezionandosi solo in



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

data 14.08.2014 a seguito della proposizione da parte dell'utente dell'istanza ex art. 5 del Regolamento dinanzi l'intestato Corecom;

- nelle more Fastweb procedeva al distacco della linea a causa di una fattura rimasta insoluta, costringendo l'istante a dotarsi di un dispositivo POS sostitutivo per poter ricevere i pagamenti dei clienti;
- inoltre la fatturazione emessa da Vodafone a seguito dell'attivazione dei servizi presentava addebiti difformi rispetto alla tariffa pattuita;
- a fronte dei reclami dell'utente, Vodafone imputava l'errata fatturazione, ossia l'impossibilità di applicare il piano tariffario prescelto dall'utente, all'avvenuta attivazione dei servizi su rete fissa e su rete mobile in due momenti differenti;
- Vodafone inoltre non provvedeva né all'invio all'utente della copia del contratto né al rimborso dell'importo da quest'ultimo corrisposto al precedente operatore di rete mobile (H3g X oggi Wind X di seguito H3g) a titolo di recesso anticipato.

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

- 1) indennizzo per errata fatturazione da parte di Fastweb (da novembre 2012 a giugno 2014);
- 2) indennizzo per mancata portabilità della linea telefonica per 10 mesi (da novembre 2013 ad agosto 2014);
- 3) indennizzo per distacco della linea telefonica (da giugno 2014 ad agosto 2014);
- 4) storno delle fatture emesse da Fastweb e non pagate;
- 5) indennizzo per mancata risposta ai reclami a Fastweb e Vodafone;
- 6) indennizzo per attivazione di un profilo tariffario errato;
- 7) rimborso dell'importo corrisposto ad H3g;
- 8) rimborso delle spese legali.



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

Pur regolarmente convocata (prot. n. AL/2015/37139 del 08/09/2015), la parte non ha partecipato all'udienza di discussione né ha depositato memorie.

2. La posizione degli operatori

Fastweb, con propria memoria difensiva, chiede il rigetto delle domande dell'istante in quanto infondate e rappresenta quanto segue. Rispetto alla lamentata errata fatturazione dichiara che nel novembre 2012 l'utente ha sottoscritto una proposta di abbonamento di tipo residenziale. In riferimento alla ritardata portabilità della linea *de qua* evidenzia che si sono succedute diverse richieste di migrazione aventi esito negativo. In particolare la prima richiesta è stata "erroneamente, per i dati inseriti, avviata da Vodafone in data 28.11.2013" e bocciata per "numerazione non associata all'accesso da migrare" e così anche la seconda del 31.01.2014, la terza del 12.02.2014, la quarta del 20.02.2014 e la quinta del 28.02.2014. In relazione alla sesta richiesta di migrazione, inoltrata da Vodafone il 02.04.2014, Fastweb dichiara di aver espletato la c.d. Fase 2 e che la c.d. Fase 3, "avviata il 15.04.2014 con DAC rimodulata 14 volte (dal 24.04.2014 al 06.06.2014)", è stata poi annullata per sessione scaduta. Solo la settima richiesta, inoltrata da Vodafone il 23.07.2014, è stata infine espletata il 14.08.2014. In merito alla sospensione dell'utenza l'operatore eccepisce che, nelle more della migrazione e in particolare da marzo 2014, l'utente ha sospeso i pagamenti delle fatture con ciò giustificando la sospensione dei servizi. Infine l'operatore precisa che l'insoluto a carico dell'utente è portato dalle fatture del 31.03.2014, 31.07.2014, 30.09.2014 e 30.11.2014 ed è pari complessivamente alla somma di euro 317,29, di cui offre lo storno.

Vodafone, con propria memoria difensiva, chiede il rigetto delle domande dell'istante in quanto infondate e rappresenta quanto segue. In merito al ritardo nella portabilità eccepisce che "l'utente non prova né deduce quale doveva esser la data di esigibilità della prestazione di Vodafone" e precisa che "in atti dell'utente vi è un verbale di accettazione impianto del 02.05.2014 ed un reclamo del 23.06.2014 in cui si contesta l'operato di Fastweb e si evidenziano i continui solleciti di Vodafone alla liberazione della linea". In merito alla mancata risposta al reclamo, eccepisce che non risulta pervenuta alcuna comunicazione che possa essere ritenuta un valido reclamo. In riferimento al mancato rimborso delle penali corrisposte ad H3g, eccepisce che tale obbligazione non risulta da nessuna fonte negoziale o normativa. Quanto al distacco della linea e all'attivazione di un profilo tariffario errato, eccepisce il difetto di legittimazione passiva e l'indeterminatezza della domanda così



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

come avanzata dall'istante, precisando di aver sempre emesso regolari fatture. Infine, in ragione dell'infondatezza delle pretese dell'istante, l'operatore chiede che non venga disposto in favore di quest'ultimo il rimborso delle spese legali.

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.

- a) In via preliminare deve dichiararsi l'inammissibilità della domanda di indennizzo per l'attivazione di un profilo tariffario errato, formulata sub 6). Per chiarezza è opportuno specificare che la domanda in esame – così come formulata - deve intendersi riferita alla fatturazione emessa da Vodafone, anche considerato che la contestazione circa l'errata fatturazione di Fastweb viene mossa dall'istante attraverso la domanda sub 1), di cui si dirà al punto successivo. La domanda sub 6) attiene a una questione che non è stata sottoposta al prodromico tentativo di conciliazione, non figurando nel formulario UG: con l'istanza di conciliazione l'utente ha infatti riferito l'avvenuta doppia fatturazione, ricevuta cioè da entrambi gli operatori Fastweb e Vodafone, e ha richiesto la "restituzione degli importi pagati per le fatture Vodafone", senza lamentare alcuna difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate dal gestore. Sotto questo profilo appare quindi violata la previsione dell'art. 14 del Regolamento, a mente del quale la definizione della controversia può essere richiesta solo sulle medesime questioni già sottoposte al tentativo di conciliazione. Per la stessa motivazione deve essere dichiarata inammissibile anche la domanda di rimborso dei costi di recesso addebitati dal precedente operatore di telefonia mobile H3g, avanzata sub 7). Nell'istanza di conciliazione, infatti, non figura alcun riferimento al predetto rimborso né, in generale, alla linea mobile che non è indicata né sul formulario UG né sul formulario GU14 e ad H3g, che non è parte dell'odierna controversia.
- b) Relativamente alla domanda sub 1) va premesso che la documentazione contrattuale depositata agli atti dall'utente fornisce adeguato riscontro dei fatti oggetto di doglianza. La proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente, infatti, risulta compilata a nome dell'istante in qualità di persona giuridica, recando chiaramente la denominazione sociale e il numero di partita iva alla stessa attribuito. Inoltre, contrariamente a quanto asserito da Fastweb secondo cui "l'utente ha sottoscritto nel novembre 2012 una proposta di abbonamento residenziale", la proposta di



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

contratto in parola non è quella riservata ai soggetti privati, bensì è denominata “Offerta partita IVA”. Poiché è l’intestatario del contratto a rilevare al fine della determinazione della categoria di abbonamento, business o consumer, e poiché nel caso in esame l’affermazione dell’operatore non risulta supportata da alcun documento contrattuale, considerato che Fastweb si è limitata a produrre copia della carta servizi, delle condizioni generali di contratto e di una proposta di abbonamento del tutto in bianco, si ritiene che la linea telefonica di cui si discute sia un’utenza business. Tuttavia, la domanda di indennizzo sub 1) non può essere accolta per i motivi di seguito esposti. Deve rilevarsi innanzitutto che l’indennizzo richiesto non rientra tra le fattispecie tipizzate dal Regolamento indennizzi. Peraltro, in base a quanto si evince dalla documentazione in atti, il disagio contestato dall’utente in conseguenza dell’errata registrazione del contratto da parte di Fastweb (*i.e.* come persona fisica anziché partita iva) assume natura meramente fiscale sostanziandosi in una variazione amministrativa del contratto, quale appunto la modificazione dell’intestazione del rapporto, e non in una variazione sostanziale, attinente cioè all’attivazione di un servizio diverso da quello prescelto dall’utente o all’applicazione di tariffe difformi rispetto all’offerta pattuita in ragione della diversa finalità d’uso dell’utenza. Anche dunque a voler prendere in esame la domanda come una richiesta di regolarizzazione delle fatture e di restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall’applicazione delle condizioni pattuite, deve concludersi che la richiesta va respinta perché indeterminata, in quanto l’utente non ha fornito alcuna indicazione delle somme contestate sulle quali il Corecom possa pronunciarsi, ed in ragione altresì dell’invocata mancata agevolazione fiscale, in quanto la materia è sottratta alla competenza del Corecom ai sensi all’art. 2, comma 3 del Regolamento.

- c) In merito alla domanda sub 2), l’istruttoria condotta sulle base delle memorie presentate dagli operatori – anche in fase di conciliazione in pendenza di istanza GU5 – e delle schermate dei sistemi in uso a Fastweb, da quest’ultima versate in atti, ha consentito di accertare che solo la richiesta di migrazione inoltrata da Vodafone il 23.07.2014 è andata a buon fine, essendo stata espletata regolarmente alla DAC (data di attesa consegna) e cioè il 14.08.2014. Per quanto concerne il periodo precedente, si evidenziano, in un primo momento, il verificarsi di una serie di “bocciature” con causale “numerazione non associata all’accesso da migrare” all’esito delle



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

verifiche tecniche effettuate da Fastweb e, in un secondo momento, il verificarsi di una serie di “rimodulazioni della DAC” e l’annullamento della procedura per “sessione scaduta”. In proposito giova ricordare che, nell’ambito della procedura di migrazione (ovvero della procedura, regolamentata dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS, che è utilizzata nel caso di passaggio del cliente da un operatore OLO donating ad altro operatore OLO recipient oppure da un operatore OLO donating a Telecom), il recipient deve attivarsi tempestivamente non appena acquisisce il consenso del cliente e il passaggio deve avvenire alla DAC fissata dal cliente e dall’operatore richiedente. La fornitura del codice di migrazione avviene da parte dell’operatore donating (ossia l’operatore che è tenuto al rilascio della risorsa, nel caso di specie Fastweb) all’utente che ne faccia richiesta, il quale può poi dare avvio alla procedura di trasferimento dell’utenza comunicando il codice al nuovo gestore (fase 1). In base a quanto prevede la richiamata normativa, dunque, nel caso di specie a Vodafone spetta il corretto inserimento sui sistemi della richiesta di rilascio della risorsa, avviando così la fase 2 della procedura di migrazione. Una volta ricevuta la richiesta di migrazione dall’OLO recipient ed effettuate le opportune verifiche necessarie ad assicurare la realizzabilità della richiesta di passaggio, Fastweb è tenuta, in caso positivo, a rilasciare la risorsa affinché il recipient la possa attivare sui propri sistemi. Sotto questo profilo, nulla può essere contestato a Fastweb atteso che, in caso di esito negativo delle verifiche effettuate, il donating può inviare al recipient un rifiuto tecnico nei casi specificati dalla normativa e che la causale di scarto nel caso di specie opposta da Fastweb risulta legittima in quanto è espressamente prevista dalla normativa. Per ogni singolo motivo di rifiuto dell’ordinativo è infatti previsto un identificativo specifico, chiamato “causale di scarto”, che viene trasmesso al recipient insieme alla notifica dello scarto e che consente di tracciare nei sistemi lo stato e la storia di una richiesta, in questo caso reiterata più volte tra novembre 2013 e aprile 2014. Ricevuto infine un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del donating, è nuovamente il recipient a dover gestire la richiesta di migrazione nell’ultima fase (fase 3) avviata dal donating, per fornire al cliente il servizio alla data prevista; in questa fase, gli operatori possono concordare una nuova DAC (rimodulazione) successiva rispetto a quella inizialmente fissata solo per giustificate cause tecniche. Secondo quanto dedotto da Fastweb, quest’ultima ha avviato la fase 3 il 15.04.2014 e la stessa è rimasta “sospesa” in quanto è stata



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

“rimodulata 14 volte (dal 24.04.2014 al 06.06.2014)” ed è stata poi annullata per sessione scaduta. In riferimento alla descritta vicenda le difese svolte da Vodafone appaiono del tutto generiche. In particolare la circostanza dedotta dall’operatore secondo cui “l’utente non prova né deduce quale doveva essere la data di esigibilità della prestazione di Vodafone”, così come il riferimento alle dichiarazioni dell’istante (contenute in particolare nel reclamo del 23.06.2014) e al verbale di accettazione impianto datato 02.05.2014 non appaiono sufficienti ad esonerare l’operatore dalla responsabilità per il ritardo nell’attivazione del servizio. Infatti, a fronte delle allegazioni di Fastweb, nulla ha dedotto Vodafone al fine di provare che l’attivazione del servizio prescelto dall’utente fosse esigibile nei confronti dell’operatore in un momento successivo all’avvio della prima richiesta di migrazione o al fine di dimostrare di aver correttamente agito nell’ambito della procedura migrazione ai sensi della disciplina sopra richiamata e nulla ha depositato in merito, né copia del contratto e della domanda di portabilità né copia delle schermate di sistema attestanti lo svolgimento e l’espletamento della migrazione né altra documentazione di tipo tecnico volta a provare che il ritardo è stato determinato da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non derivanti da sua colpa ai sensi dell’art. 1218 c.c. Al contrario la documentazione presentata da Fastweb fornisce riscontro dell’avvenuto inserimento sui sistemi della richiesta di rilascio della risorsa sin dal novembre 2013 e il citato verbale di accettazione impianto sottoscritto dall’utente il 2 maggio 2014 fornisce un’ulteriore conferma del fatto che a quella data la linea era ancora attiva sui sistemi del precedente operatore. Alla luce del summenzionato inquadramento, l’accertato ritardo nell’attivazione del servizio è da imputare all’irregolare gestione della richiesta di portabilità da parte di Vodafone e pertanto la richiesta di indennizzo in esame può trovare accoglimento. L’utente ha dunque diritto all’indennizzo di euro 1,50 per il servizio voce e internet previsto dall’art. 3, comma 3 del Regolamento indennizzi, raddoppiato ai sensi dell’art. 12, c. 2 del citato regolamento trattandosi di utenza di tipo “affari”, da calcolarsi per i 260 giorni decorrenti dal 28 novembre 2013 (data della prima richiesta di migrazione) al 14 agosto 2014 (data in cui l’utenza è migrata su rete Vodafone); l’indennizzo complessivamente dovuto da Vodafone al predetto titolo è, dunque, pari ad euro 1.560,00 (1,50 euro X 2 servizi X 2 business X 260 giorni).



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

d) La domanda sub 3) può essere accolta. Nel merito, tanto le deduzioni svolte da Fastweb in sede di memoria difensiva quanto le risultanze del procedimento ex art. 5 del Regolamento, promosso dall'istante in pendenza del tentativo di conciliazione, attestano che la sospensione del servizio (voce e internet) si è protratta dal 01.06.2014 al 04.08.2014, data in cui Fastweb ha provveduto alla riattivazione. A fronte della lamentata sospensione Fastweb eccepisce che la stessa trova legittimazione nell'intervenuta morosità dell'utente, che ha interrotto i pagamenti a far data dal marzo 2014. In proposito deve rammentarsi che l'esercizio della facoltà dell'operatore di sospendere i servizi deve avvenire nel rispetto dei principi contenuti nell'art. 5 del Regolamento, secondo i quali: "fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento". Nella fattispecie l'operatore ha sospeso il servizio interessato senza preavviso, peraltro in pendenza di reclamo da parte dell'utente. Quanto dedotto dall'operatore si ritiene non sia dunque sufficiente a giustificare la legittimità della condotta dallo stesso tenuta poiché, come da costante orientamento dell'Autorità e di questo Corecom (cfr. *ex multis* delibere Agcom 23/10/CIR, 50/10/CIR, 80/11/CIR 31/12/CIR, Corecom Emilia-Romagna 78/16, 52/17), è illegittima la sospensione del servizio operata dal gestore in assenza di un congruo preavviso di sospensione. In tutti i casi, infatti, l'operatore è tenuto a fornire la prova dell'avvenuto invio all'utente della nota di sollecito di pagamento contenente il preavviso di sospensione, in mancanza del quale – come nel caso in esame - la sospensione dell'utenza deve comunque considerarsi illegittima. Alla luce del predetto inquadramento deve riconoscersi in favore dell'utente per ogni giorno di indebita sospensione del servizio voce e internet il diritto all'indennizzo di euro 7,50 previsto dall'art. 4 del Regolamento indennizzi, raddoppiato ai sensi dell'art. 12, c. 2 del citato regolamento trattandosi di utenza di tipo "affari", da calcolarsi per i 65 giorni decorrenti dal 1 giugno 2014 al 4 agosto 2014 (atteso che, come da comunicazione contenuta nella memoria depositata da Fastweb nel corso del procedimento ex art. 5 del Regolamento, non smentita dall'utente, alla data del 5 agosto 2014 i servizi risultavano attivi); l'indennizzo complessivamente dovuto da Fastweb al predetto titolo è, dunque, pari ad euro 1.950,00 (7,50 euro X 2 servizi X 2 business X 65 giorni).



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

- e) La richiesta di storno delle fatture emesse da Fastweb, avanzata sub 4), può essere accolta parzialmente. L'operatore precisa che le fatture rimaste insolute sono quelle emesse nelle seguenti date: 31.03.2014, 31.07.2014, 30.09.2014 e 30.11.2014. In ragione dell'indebita sospensione del servizio posta in essere da Fastweb, così come inquadrata al punto che precede, nonché delle risultanze istruttorie relative al ritardo nella portabilità, di cui si è detto precedentemente, si ritiene che l'utente abbia diritto allo storno delle fatture successive alla data di intervenuta sospensione del servizio (01.06.2014) sino alla data di riattivazione dello stesso (04.08.2014) e delle fatture successive alla data dell'avvenuto passaggio dell'utenza in Vodafone (14.08.2014).
- f) In merito alla mancata risposta ai reclami di cui alla domanda sub 5) deve rilevarsi quanto segue. Parte istante asserisce di avere ripetutamente segnalato le problematiche occorse tanto telefonicamente che tramite fax e raccomandata. Rispetto alle asserite segnalazioni, tuttavia, fornisce solo parziale riscontro o indicazione (per esempio omettendo di riferire il numero delle telefonate al *call center* e le date di effettuazione), così che le stesse dichiarazioni sul punto non possono ritenersi sufficienti a comprovare l'esistenza di un "reclamo" ai fini della determinazione di un indennizzo (cfr. delibere Agcom 91/12/CIR e Corecom Emilia-Romagna 51/17). Inoltre il reclamo rivolto a Fastweb, che l'utente allega quale "raccomandata di maggio 2014", è in realtà privo di data e di prova di invio e anche il reclamo rivolto a Vodafone, che l'utente allega quale "fax di agosto 2014", peraltro relativo al rimborso delle penali, non reca alcuna data né è corredato dalla prova di invio al numero ivi indicato. Solo il reclamo avanzato per il tramite dell'associazione consumatori datato 23 giugno 2014 è corredato dalla prova di invio per fax al numero dedicato indicato sulla carta servizi di Fastweb e risulta ricevuto in data 01.07.2014, così da consentire all'intestato Corecom di pronunciarsi in ordine alla liquidazione di un indennizzo. Poiché Fastweb non dà prova di aver fornito alcun riscontro al predetto reclamo, la stessa deve corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'art. 11 del Regolamento indennizzi nella misura massima di euro 300,00, per i 341 giorni di mancata risposta da calcolarsi – in applicazione dei criteri stabiliti dalle Linee Guida Agcom al punto III.5.3 - dal 15 agosto 2014 (data corrispondente al giorno successivo allo scadere del termine massimo di 45 giorni per la risposta, previsto dalla carta servizi dell'operatore) al 21 luglio 2015 (data dell'udienza di conciliazione,



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 la normativa assume quale *dies ad quem* in quanto “prima occasione in cui l’utente ha avuto la possibilità di interloquire con l’operatore sul suo specifico caso”). Si rileva che il medesimo reclamo risulta indirizzato anche a Vodafone tramite raccomandata, ma è sprovvisto della prova di invio all’operatore così da non consentire all’intestato Corecom di pronunciarsi in ordine alla quantificazione di un indennizzo.

- g) Il rimborso delle spese legali richiesto sub 8) non può essere accordato attesa la non obbligatorietà dell’assistenza legale e la natura gratuita dei procedimenti dinanzi al Corecom. Tuttavia il comma 6 dell’art. 19 del Regolamento consente di riconoscere il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura. In considerazione, pertanto, dell’assistenza qualificata ricevuta dall’utente, del parziale accoglimento delle domande, della partecipazione a distanza all’udienza di conciliazione e della mancata partecipazione all’udienza di discussione, nel caso in esame appare equo riconoscere in favore dell’utente il rimborso della somma di euro 50,00 che i due operatori sono tenuti a pagare in via solidale e/o alternativa.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla la Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all’unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l’istanza di TI.VE.VA.LA. X nei confronti delle società Vodafone Italia X e Fastweb X società a socio unico e soggetta all’attività di direzione e coordinamento di Swisscom X per le motivazioni di cui in premessa.
2. Le società Vodafone Italia X e Fastweb X sono tenute a pagare in via solidale e/o alternativa in favore dell’istante la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura.
3. La società Vodafone Italia 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 1.560,00 (millecinquecentosessanta/00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio;



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

- II. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.
4. 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 1.950,00 (millenovecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio.
5. La società Fastweb X è tenuta, inoltre, a stornare le fatture successive al 01.06.2014 sino al 04.08.2014 e le fatture successive al 14.08.2014.
6. Le società Vodafone Italia X e Fastweb 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 Servizio 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. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom