

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI  
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**DELIBERAZIONE N. 31 del 16 marzo 2017**

<b>OGGETTO</b>	Definizione della controversia XXXXX contro Fastweb XX + Vodafone Italia XX
----------------	---

**Pres.**

**Ass.**

**Presidente:** Marco Mazzoni

X

**Membro:** Maria Mazzoli

X

**Membro:** Stefania Severi

X

**Presidente:** Marco Mazzoni

\_\_\_\_\_

**Estensore:** Beatrice Cairoli

\_\_\_\_\_

**Il Verbalizzante:** Monica Cappelli

\_\_\_\_\_



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

**Definizione della controversia XXXXX contro Fastweb XX + Vodafone Italia XX**

**(GU14 N. XX/2016 + XX/2016)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA**

nella riunione del 16 marzo 2017,

**VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481 “*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 “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo*” e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

**VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

**VISTE** la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3*”;

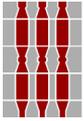
**VISTA** la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del “*Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

**VISTO** l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

**VISTA** la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”(di seguito Regolamento);

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante “*Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;



**Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.**

**VISTA** la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*”;

**VISTA** la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

**VISTE** le istanze e la documentazione alle medesime allegata del 9 marzo 2016 (prot. n. XX/16 e XX/16) con cui XXXXX, con sede in XXXXXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con gli operatori Fastweb XX e Vodafone Italia XX;

**VISTI** gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

**VISTI** gli atti del presente procedimento;

**VISTA** la relazione del responsabile del procedimento;

**VISTA** la proposta del Dirigente;

**UDITA** la relazione del Consigliere Delegato;

**CONSIDERATO** quanto segue:

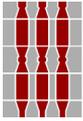
### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione alle utenze di tipo affari XXXXX e XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 24 luglio 2015 chiedeva la portabilità delle proprie numerazioni da Vodafone a Fastweb;
- b) il 9 dicembre 2015 è stata effettuata la migrazione del numero XXXXXX con 78 giorni di ritardo, al netto dei 30 giorni consentiti per l'attivazione;
- c) la numerazione XXXXXX è passata a Fastweb solo il 28 dicembre 2015, a seguito di GU5, con 97 giorni di ritardo;
- d) sulla seconda linea per tutta la durata del ritardo non è stato possibile ricevere telefonate né attivare il trasferimento di chiamata;
- d) non sono mai state comunicate le cause del disservizio.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) lo storno di tutte le fatture Vodafone non pagate e contestate, in quanto coperte da conciliazione, come da verbale del 17 dicembre 2015;
- II) lo storno di tutte le fatture Fastweb contestate e non pagate;



---

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

III) indennizzo per ritardata migrazione.

## **2. La posizione degli operatori**

Gli operatori, nei propri scritti difensivi, rappresentano, in sintesi, quanto segue:

### **1) FASTWEB SPA:**

- a) in via preliminare eccepisce l'inammissibilità dell'istanza per omesso esperimento della conciliazione in relazione alla portabilità della numerazione XXXXXX;
- b) le Condizioni Generali di contratto Fastweb prevedono che il tempo massimo di attivazione del servizio è di 60 giorni, decorrenti dalla conclusione del contratto;
- c) l'attivazione della numerazione XXXXXX è stata portata a compimento il 09/12/2015;
- d) quanto alla numerazione XXXXXX, la prima richiesta è stata bocciata con causale di scarto "Directory number non attivo" ed è passata in data 28/12/2015;
- e) quanto avvenuto prima della migrazione non è responsabilità di Fastweb;
- f) l'istante è stato correttamente informato circa il ritardo nell'espletamento della procedura di NP.

In base a tali premesse, Fastweb chiede il rigetto della domanda.

### **2) VODAFONE ITALIA XX:**

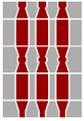
- a) in via preliminare eccepisce l'inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno;
- b) a fronte del parziale disservizio lamentato è stato proposto l'abbattimento del 30% dell'insoluto;
- c) le numerazioni sono migrate il 09/12/2015 e il 28/12/2015 ad altro operatore;

In base a tali premesse, Vodafone chiede il rigetto della domanda.

Nella memoria di replica nei confronti di Vodafone l'istante afferma che nessuna nota di credito è mai pervenuta alla società e che con la conciliazione del 17/12/2015 è stato accordato lo storno dell'intera posizione debitoria fino a chiusura del ciclo di fatturazione.

Nella replica nei confronti dell'operatore Fastweb l'istante contesta la decurtazione di 60 giorni per l'attivazione dei servizi e chiede l'applicazione dell'indennizzo di €15,00 previsto all'art. 15 delle condizioni contrattuali del gestore. Contesta inoltre l'affermazione secondo la quale non sarebbe stato esperito il tentativo di conciliazione con riguardo al ritardo della migrazione per la numerazione n. XXXXXX.

Ai fini dell'integrazione istruttoria, il Responsabile del procedimento, con nota prot. n. XXX/17



---

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

del 7 marzo 2017, ha chiesto all'operatore terzo Telecom Italia XX di produrre “copia delle schermate del sistema gestionale in uso attestanti la procedura di passaggio da Vodafone Italia XX a Fastweb XX richiesta nel luglio 2015 dalla società XXXXX e relativa alle seguenti numerazioni: XXXXX e XXXXX”. La richiesta è stata esitata nella medesima data.

### **3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione**

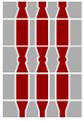
In via preliminare va rigettata l'eccezione di inammissibilità, avanzata dall'operatore Fastweb, per mancato esperimento del tentativo di conciliazione con riguardo alla numerazione XXXX in quanto, nell'istanza UG, alla voce “numero telefonico di utenza interessato”, sono indicate entrambe le numerazioni.

Uguualmente l'eccezione avanzata da Vodafone, riferita all'inammissibilità, in questa sede, della richiesta di risarcimento danno, va rigettata in quanto l'istante, nel formulario GU14, non avanza tale richiesta ma, semplicemente, si riserva di inoltrarla in altra sede.

Va poi rilevato che la richiesta, nei confronti dell'operatore Vodafone, relativa allo storno delle fatture emesse con riferimento al contratto codice cliente n. XXXXX è inammissibile, in quanto appare cessata la materia del contendere per intervenuto accordo sul punto, come da verbale di udienza di discussione del 17 dicembre 2015, ove l'operatore ha offerto “lo storno dell'intera posizione debitoria per il codice cliente n. XXXXX sino a chiusura del ciclo di fatturazione, con ritiro della pratica recupero crediti a cura e spese dell'operatore”.

Nel merito, la domanda dell'istante può essere accolta, nei termini e nei limiti di seguito riportati. A questo proposito, va premesso che, con riguardo alla individuazione dei termini per il perfezionamento della procedura di attivazione, la documentazione contrattuale depositata da Fastweb, e segnatamente gli articoli 5, comma 2 dell'Informativa sui Servizi e l'articolo 4 delle Condizioni Generali di Contratto, indica in sessanta giorni dalla conclusione del contratto il termine per l'attivazione del servizio (conformi, tra le molte, Agcom, dell. nn. 49/14/CIR; 126/15/CIR; 35/16/CIR).

In relazione a tanto, circa il numero XXXX, dalle schermate Eureka versate in atti da Fastweb, oltre che dalla documentazione depositata dall'operatore terzo Telecom Italia, non risulta alcuna causale di scarto all'espletamento della richiesta di NP né, più in generale, non vi è prova della ricorrenza di alcun impedimento al perfezionamento della procedura nei tempi previsti, essendosi la stessa, incontestatamente, conclusa il 9 dicembre 2015. Da ciò consegue l'evidenza del ritardo nella procedura di migrazione, non essendosi la stessa completata nei sessanta giorni contrattualmente previsti, né risultando assolti gli oneri informativi nei confronti dell'istante come contemplati anche all'articolo 5.2 dell'informativa sui Servizi di rete fissa Fastweb. A questo proposito l'istante, solamente nei formulari introduttivi, riferisce che Fastweb

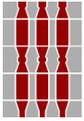


**Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.**

ha dichiarato che la portabilità è stata bloccata da Vodafone, ma non vi è prova della corretta informativa resa al medesimo circa i tempi della realizzazione dell'intervento, o degli eventuali impedimenti di natura tecnica ostativi al passaggio nei termini previsti, in palese violazione della normativa di settore e del consolidato principio giurisprudenziale in base al quale l'operatore Recipient, per escludere la propria responsabilità, deve fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, mettendolo così in grado di comprendere quanto accaduto.

Per quanto concerne la numerazione XXXXX, risulta un ritardo nel perfezionamento della procedura di portabilità da Vodafone a Fastweb. Da quanto rileva dalle schermate prodotte dall'operatore terzo Telecom, la data di ricezione dell'ordinativo è il 26 novembre 2015, quindi, e comunque, ben oltre gli stessi sessanta giorni utili per l'attivazione. Pertanto, Fastweb è tenuta ad indennizzare l'istante dal 22 settembre 2015 (scomputando i 60 giorni utili a favore dell'operatore, a decorrere dal 24 luglio 2015) al 26 novembre 2015, per mancata/tardiva attivazione del servizio. A questo proposito, l'articolo 6, comma 1 dell'Informativa sui servizi di rete fissa Fastweb, di cui l'istante invoca l'applicazione, recita come segue: "Nel caso di mancato rispetto degli standard relativi a tempi di attivazione il Cliente potrà richiedere a Fastweb un indennizzo pari a 15 euro per ogni giorno di ritardo, con un indennizzo massimo di 10 giorni per tutte le tipologie di contratto". Tanto premesso, l'articolo 2, comma 2 del Regolamento indennizzi, stabilisce che, nella decisione delle controversie, resta salva l'applicazione degli indennizzi contrattuali "qualora di importi unitari superiori a quelli di cui al presente regolamento, indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti". In ordine a tale disposizione, le Linee Guida, al paragrafo III.5.3 chiariscono che si fa riferimento al Regolamento indennizzi in caso di fattispecie non contemplate dai contratti e "qualora i parametri contrattuali sono inferiori, nella misura unitaria, a quelli del regolamento". Pertanto, anche alla luce del principio di proporzionalità, a mente del quale gli indennizzi devono essere proporzionati al pregiudizio arrecato (articolo 11, comma 2, All. A), alla delibera n. 179/03/CSP, e tenuto conto del fatto che le numerazioni dedotte in controversia sono riferite ad un unico contratto, avente codice cliente n. XXXXX, si ritiene corretto applicare l'indennizzo complessivo di 15 euro/die per entrambe le numerazioni, e calcolarlo per il periodo compreso tra il 22 settembre 2015 (data in cui sarebbe dovuto avvenire il passaggio) ed il 26 novembre 2015, per un totale di euro 975 (65 gg X 15 euro/die), oltre ad un ulteriore indennizzo, in misura pari alla metà di 15 euro, in riferimento alla sola numerazione XXXXX, per il periodo 26 novembre 2015 – 9 dicembre 2015, per un totale di 97,50 euro (7,50 euro/die X 13 gg).

Infine, per la numerazione XXXXXX e con riguardo al periodo 26 novembre 2015 – 28 dicembre 2015, va rilevato che dalla documentazione in atti, risulta che, a fronte della notifica



**Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.**

della richiesta pervenuta da Fastweb XX. il 26 novembre 2015, l'operatore donating, Vodafone Italia XX., ha emesso un KO per "DN non attivo". Tale causale, ai sensi dell'Allegato 16 alla delibera n. 41/09/CIR, è opponibile qualora "viene richiesta una NP o la cessazione di una NP per numero disattivo"; tuttavia, nel caso di specie, alla luce della documentazione in atti, risulta che l'utenza era attiva, in quanto l'istante riferisce che non funzionava solamente il servizio in entrata ed il trasferimento di chiamata (si vedano le memorie difensive dell'istante), pertanto la causale di scarto dichiarata appare quantomeno incongruente (negli stessi termini, Agcom, del n. 138/15/CIR).

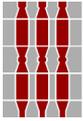
Alla luce delle risultanze istruttorie, quindi, appare evidente che la condotta assunta dall'operatore Donating, nel periodo compreso dal 26 novembre 2015, data in cui il Recipient ha avviato la procedura di migrazione, al 28 dicembre 2015, data in cui la portabilità si è perfezionata, ha ingiustificatamente pregiudicato l'interesse dell'istante, garantito dall'articolo 1, comma 3, della legge n. XX/2007, a far passare tempestivamente le utenze verso altro operatore, ostacolando l'esercizio del diritto dell'utente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi del gestore. Pertanto, Vodafone Italia XX, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, applicato in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del Regolamento indennizzi, è tenuta a corrispondere un indennizzo pari ad euro 96 (3 euro/die per 32 giorni)".

Fermo quanto disposto in via preliminare in ordine allo storno delle somme addebitate da Vodafone, si ritiene che la richiesta di storno delle fatture emesse da Fastweb vada accolta con riferimento ai conti eventualmente emessi nei periodi antecedenti rispettivamente il 9 dicembre 2015, per la linea XXXXX e 28 dicembre 2015 per la linea XXXX.

Eventuali questioni afferenti il dichiarato malfunzionamento parziale del servizio non possono essere trattate in quanto, oltre a non ricorrere alcuna specifica richiesta di indennizzo in punto, non risultano in atti reclami, in mancanza dei quali, per costante orientamento dell'Autorità, l'operatore non è messo in condizione di attivarsi per risolvere l'asserito disservizio.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato alla presente procedura con l'assistenza di un legale e che si tratta di due procedimenti, appare



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

equo liquidare in favore dell'istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 300,00.

Udita la relazione

### **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXX, con sede in XXXXXX, per i motivi sopra indicati,

**L'operatore Fastweb XX**, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **stornare/rimborsare** le somme eventualmente addebitate con riguardo ai periodi antecedenti rispettivamente al 9 dicembre 2015, per la linea XXXXX ed al 28 dicembre 2015 per la linea XXXXX;
- **versare** all'istante la somma complessiva di euro 1072,50 (millesettantadue/cinquanta), a titolo di indennizzo come specificato in motivazione.

Le somme di cui ai punti precedenti dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di euro 150 (centocinquanta) a titolo di spese di procedura.

**L'operatore Vodafone Italia XX**, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **stornare/rimborsare** le somme eventualmente addebitate con riguardo ai periodi successivi rispettivamente al 9 dicembre 2015, per la linea XXXX ed al 28 dicembre 2015 per la linea XXXXX;
- **versare** all'istante la somma di euro 96 (novantasei), ai sensi degli articoli 3, comma 3 e 12, comma 2 del Regolamento indennizzi.

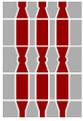
Le somme di cui ai punti precedenti dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di euro 150 (centocinquanta) a titolo di spese di procedura.

Il **rigetto** delle altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.



---

**Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.**

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)