

ATTI 2014/6057/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 1 del 14 gennaio 2016

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	

Oggetto: Definizione amministrativa della controversia Motorcaccia di Caccia XXX / Vodafone Italia s.p.a. + Fastweb s.p.a.

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

VISTO l'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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*;

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

VISTA l'istanza presentata in data 30 ottobre 2014, con cui Motorcaccia di Caccia XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con gli operatori Vodafone Italia s.p.a. + Fastweb s.p.a., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 30 ottobre 2014, con la quale il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 28 aprile 2015;

VISTO il verbale dell'udienza del 28 aprile 2015;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 30 ottobre 2014, l'impresa individuale Motorcaccia di Caccia XXX ha chiesto la definizione amministrativa della controversia con gli operatori Vodafone Italia S.p.a. (d'ora in avanti, Vodafone) e Fastweb S.p.a. (d'ora in avanti, Fastweb), ai sensi degli art. 14 e ss. Del. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di rete fissa.

1. La posizione dell'istante

L'impresa individuale Motorcaccia di Caccia XXX, rappresentata dall'Avv. XXX Grassini, nell'istanza di definizione della controversia, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'audizione, ha dichiarato quanto segue:

- Di avere aderito, in data 23 gennaio 2014, essendo già cliente Fastweb, al contratto proposto da Vodafone con richiesta di portabilità dell'utenza di telefonia fissa XXX e dell'utenza fax XXX;
- Di avere subito, dal 10 marzo 2014, il completo isolamento della linea telefonica, mentre la linea fax è stata interessata dall'assenza di servizio a partire dalla seconda metà del mese di aprile 2014, nonostante svariati reclami presentati a entrambi gli operatori;
- Che, in data 24 aprile 2014, improvvisamente e inaspettatamente la linea telefonica 0331/514442 riprendeva a funzionare mentre la linea fax veniva definitivamente disattivata, generando un grave danno all'utente in quanto la stessa linea fax 0331/422077 era collegata all'impianto di allarme;
- Di avere provveduto, in seguito all'udienza di conciliazione svoltasi innanzi al Co.Re.Com. in data 28 luglio 2014 e al solo fine di scongiurare l'assegnazione a terzi del predetto n. fax, a sottoscrivere con Telecom Italia un contratto di abbonamento per la predetta linea, al canone mensile di € 42,83 (+IVA) e con un costo di attivazione pari a € 100,00;
- Di ritenere, alla luce dell'art. 18, comma 2, lett. f), nonché commi 5 e 6, Del. A.G.Com. 41/09/CIR, che Vodafone abbia perfezionato la portabilità dell'utenza di telefonia fissa con immotivato ritardo rispetto alle tempistiche previste dalla normativa regolamentare vigente, in quanto la portabilità si è perfezionata solo in data 24 aprile 2014;
- Per quanto concerne la portabilità dell'utenza fax, in realtà la stessa non si è mai perfezionata;
- Di ritenere, in ordine alla responsabilità di Fastweb, che la stessa società abbia generato confusione nei codici di migrazione delle utenze, modificando gli stessi - come attestano le *e-mail* allegate all'istanza - senza darne motivazione e comunicazione, e abbia causato il distacco delle utenze senza rispettare la sincronizzazione del passaggio, con il conseguente rischio di perdita definitiva della numerazione fax;
- Di rilevare altresì il mancato riscontro, da parte di entrambi gli operatori, ai diversi reclami presentati; in particolare, osserva di avere inoltrato svariati reclami al fax XXX, attivo presso la sede legale e amministrativa di Fastweb e riportato a piè di pagina delle Condizioni generali di Contratto della società;
- Di precisare, in ordine alle memorie prodotte da Fastweb, che: 1) i giorni di interruzione della linea telefonica XXX intercorrenti tra il 10 marzo 2014 e il 24 aprile 2014 sono 46 e non 45, essendo intervenuta l'interruzione il 10 marzo; 2) il

disservizio occorso sulla linea fax si è verificato il 22 e non il 24 aprile 2014, risolvendosi in data 7 agosto 2014; 3) la richiesta di refusione delle spese legali si fonda sulla complessità del caso e sulla necessità di assistenza legale, stante l'assenza di un ufficio legale interno all'azienda, e stante la colpevole inerzia mostrata dalle controparti rispetto ai tentativi di risoluzione bonaria della controversia; 4) il preteso diritto di credito, asseritamente vantato nei confronti dell'utente, in relazione al preteso mancato pagamento delle fatture del 31 marzo 2014 e 31 maggio 2014, non può trovare ingresso nel presente procedimento, oltre perché inammissibile, anche perché infondato in quanto il rapporto contrattuale con Fastweb era cessato da oltre un anno, fermo restando che la penale applicata, non prevista contrattualmente, è illegittima alla luce del recesso intervenuto oltre due anni dopo la sottoscrizione di contratto con Fastweb;

- Di precisare che, con riferimento alla memoria prodotta da Vodafone: 1) tutti gli sconti riportati nelle fatture prodotte da Vodafone non nascono da un'esigenza indennizzatoria ma sono connessi all'offerta Vodafone cui l'utente aveva aderito, tanto è vero che in nessuna delle fatture prodotte si rinvencono causali del tenore "indennizzi e/o rimborsi"; 2) l'utente ha pagato i canoni per il servizio fax nonostante sia incontestato in atti che Vodafone non ha reso alcun servizio fax; 3) Vodafone è responsabile per l'omessa informazione e l'omesso riscontro al reclamo inoltrato dall'utente.

Sulla base di tali fatti, l'istante ha formulato le seguenti richieste:

- Perfezionamento della portabilità dell'utenza fax XXX verso Vodafone;
- Indennizzo per ritardata portabilità dell'utenza XXX (servizio di telefonia fissa) per l'importo di € 760,00, tenuto conto dei 76 giorni di ritardo decorso tra il 19 gennaio 2014 e il 24 aprile 2014 ai sensi degli artt. 6 e 12 c.d. *Regolamento indennizzi*;
- Indennizzo per mancata portabilità dell'utenza fax 0331/422077 per l'importo di € 2500,00 tenuto conto del 250 giorni di ritardo alla data del 20 ottobre 2014, data di inoltro dell'istanza di definizione, ai sensi degli artt. 6 e 12 c.d. *Regolamento indennizzi*;
- Indennizzo per l'interruzione del servizio di telefonia fissa 0331/514442 per l'importo di € 460,00 tenuto conto dei 46 giorni decorsi tra il 10 marzo 2014 e il 24 aprile 2014, ai sensi degli artt. 5, comma 1, e 6, comma 2, e 12 c.d. *Regolamento indennizzi*;
- Indennizzo per l'interruzione del servizio fax relativo all'utenza XXX, per l'importo di € 1070,00 tenuto conto dei 107 giorni di interruzione compresi tra il 22 aprile 2014 e il 7 agosto 2014, ai sensi degli artt. 5, comma 1, 6, comma 2, e 12 c.d. *Regolamento indennizzi*;
- Indennizzo di per mancata risposta al reclamo, da parte di Vodafone, per l'importo di € 318,00 tenuto conto dei 159 giorni di ritardo compresi tra il giorno 21 marzo 2014, data di ricezione dal reclamo, e il 20 ottobre 2014, data di deposito dell'istanza di definizione, ai sensi degli artt. 11 e 12 c.d. *Regolamento indennizzi*;
- Indennizzo di per mancata risposta al reclamo, da parte di Fastweb, per l'importo di € 318,00 tenuto conto dei 159 giorni di ritardo compresi tra il giorno 19 marzo 2014, data di ricezione del reclamo, e il 20 ottobre 2014, data di deposito dell'istanza di definizione, ai sensi degli artt. 11 e 12 c.d. *Regolamento indennizzi*;
- Rimborso da parte di Vodafone dei costi addebitati in fattura per il servizio fax sulla linea XXX, pari a € 228,00 oltre IVA, derivante dal canone mensile di € 38,00 oltre IVA per i mesi da aprile a ottobre 2014, oltre interessi, nonché dell'importo dei costi eventualmente fatturati, successivamente, a tale titolo;
- Rimborso da parte di Vodafone del canone di abbonamento Telecom per la linea fax pari a € 42,83 oltre IVA fino al perfezionamento della portabilità;
- Indennizzo dovuto per ogni giorni di ulteriore ritardo per il ripristino dell'utenza XXX dal 15 ottobre 2014 sino all'effettivo rientro in Vodafone;

- Rimborso, in solido tra gli operatori, delle spese legali e di procedura nella misura di € 850,00, oltre oneri fiscali e previdenziali di legge;

2. La posizione dell'operatore Fastweb

Nelle memorie ritualmente depositate in data 1° dicembre 2014 e 9 dicembre 2014, Fastweb ha dichiarato quanto segue:

- In data 10 ottobre 2011, Motorcaccia ha sottoscritto una proposta di abbonamento con Fastweb, divenendo titolare del contratto con codice cliente: 4146476;
- In data 20 gennaio 2014, l'utente ha sottoscritto un contratto con Vodafone con contestuale richiesta di portabilità delle numerazioni XXX e XXX;
- Di avere ricevuto, in ordine alla richiesta di portabilità dell'utenza XXX, 2 richieste di *number portability* pura: una prima richiesta in data 26 febbraio 2014, annullata il successivo 4 marzo 2014, e una seconda ricevuta in data 11 aprile 2014 con espletamento della portabilità in data 24 aprile 2014;
- Di avere correttamente dato seguito alle richieste ricevute e nessun inadempimento è riscontrabile a suo carico;
- Di non avere ricevuto, in ordine all'utenza XXX, numero secondario, alcuna richiesta di portabilità, e, pertanto, conclusasi positivamente la procedura di portabilità dell'utenza XXX, la numerazione secondaria XXX è stata cessata e restituita al *donor* Telecom Italia;
- che, a fronte della mancata indicazione del numero secondario e una volta completata la portabilità del numero primario, non poteva che cessare l'utenza fax, così come previsto al punto 7.5 *Condizioni generali di contratto*: "*Il cliente prende atto che i numeri telefonici per i quali non venga espressamente richiesto il servizio di SPP, non verranno portati dall'operatore assegnatario della numerazione con conseguente perdita definitiva degli stessi dal parte del cliente*";
- di avere fornito informazioni al cliente sull'esito della procedura di portabilità e sulle modalità per riattivare il XXX, disattivato non per cause imputabili a Fastweb, come risulta dalla mail inviata a Motorcaccia il 23 giugno 2014, in cui si legge: "*E' necessario richiedere a Telecom la riattivazione dell'utenza; successivamente la stessa potrà essere riportata su rete Fastweb. I costi di riattivazione in Telecom e rientro in Fastweb sono da intendersi a nostro carico*";
- Che, con riferimento alla richiesta di indennizzo per l'interruzione del servizio voce sull'utenza XXX dal 10 marzo al 24 aprile 2014, i giorni intercorrenti sono 45 e non 46;
- Nessuna segnalazione di disservizio è stata inoltrata a Fastweb e anche il secondo dei due reclami asseritamente inviati a questo operatore risulta inviato al fax XXX, un numero diverso da quello indicato dalle Cgc e non è stata fornita prova della corretta ricezione dello stesso;
- Considerando che in base all'art. 5.3 "*Tempi di risoluzione dei guasti tecnici*" *Carta dei servizi* di Fastweb, "*In caso di irregolare funzionamento della propria rete di comunicazioni Fastweb si impegna ad intervenire (...) entro 72 ore dalla segnalazione del disservizio*", pertanto i giorni intercorrenti tra il 3 aprile 2014 ("*31 marzo 2014 + 72 ore*") e il 24 aprile 2014 sono 21, e l'indennizzo astrattamente applicabile è pari a € 210,00, sebbene nessuna prova della segnalazione del disservizio sia agli atti;
- Di rilevare, in ordine alla richiesta di indennizzo per interruzione del servizio sull'utenza XXX dal 22 aprile al 31 luglio 2014, che è lo stesso utente a citare che "*solo in data 24 aprile 2014 la linea fax veniva definitivamente disattivata*";
- Che la riattivazione dell'utenza fax su rete Telecom era già avvenuta a luglio 2014, altrimenti la stessa Telecom non avrebbe potuto addebitare alcun costo per quel mese;
- Di evidenziare, in merito ai codici di migrazione comunicati da Fastweb stessa, che le *email* del 23 gennaio e 11 marzo 2014 contengono l'indicazione dello stesso codice di migrazione, variato soltanto in data 24 aprile 2014, a migrazione già avvenuta;

- Di avere ricevuto, con riferimento all'utenza XXX, solamente due richieste di *number portability* pura e nella comunicazione inviata al Co.Re.Com in data 25 giugno 2014, Vodafone afferma di avere ricevuto un KO da Fastweb con causale *directory number* non portato e non già con causale "numero non assegnato al *donating*"; nel documento prodotto da Vodafone, con riferimento all'unica richiesta di n.p.p. asseritamente riferita all'utenza fax secondaria è indicato quale operatore *recipient* Telecom Italia e non già Vodafone;
- Attualmente vi è un insoluto di € 1.445,18 (fattura del 31.3.2014 di € 942,06; fattura del 31.5.2014 di € 158,91; fattura del 31.7.2014 di € 171,72; fattura del 30.9.2014 di € 172,49) in capo all'istante, giustificato dal fatto che, avendo Vodafone attivato la procedura di *number portability* pura con cui è stata trasferita a Vodafone solo la numerazione e non già la risorsa di accesso sottostante, in assenza di disdetta contrattuale, tale risorsa di accesso continua ad essere attiva con Fastweb.

In base a quanto dichiarato, Fastweb richiede che Motorcaccia provveda al pagamento dell'insoluto in quanto calcolato sulla base di fatture legittimamente emesse e non contestate dall'istante.

3. La posizione dell'operatore Vodafone

Nella memoria ritualmente depositata in data 28 novembre 2014, Vodafone ha dichiarato quanto segue:

- Di avere, a seguito della sottoscrizione del contratto da parte di Motorcaccia, immediatamente inoltrato la richiesta di portabilità delle utenze XXX (voce) e XXX (fax) a Fastweb;
- Che, in relazione al XXX (voce), tale procedura di portabilità non è stata completata correttamente da parte del gestore *donating* "a causa dello scarto" fino al 24 aprile 2014, data dell'acquisizione della numerazione da parte di Vodafone;
- Che, in relazione al XXX (fax), la procedura di portabilità non è mai stata completata a causa del KO inviato da Fastweb con causale "numero non assegnato al *donating*";
- Di avere, a seguito dei reclami dell'istante, accreditato sulla fattura del 22.4.2014 lo sconto del canone "VODAFONE RETE UNICA" e il costo "dei 5 interni al 100%"; inoltre, Vodafone ha stornato l'importo di € 176,47 relativo alla fattura del 19.6.2014 con riaccredito sulla fattura del 22.10.2014;

In base a quanto dichiarato, Vodafone richiede il rigetto delle domande dell'istante, atteso che nulla può essere imputato a Vodafone in relazione al mancato completamento della procedura di portabilità relativa all'utenza XXX (fax) (perché tale utenza non è mai entrata nella disponibilità di Vodafone) né in relazione al ritardo di portabilità dell'utenza XXX (voce), poiché più volte Vodafone ha attivato tale procedura ricevendo solo in data 24.4.2014 la comunicazione della data di attesa consegna (DAC) da Fastweb.

4. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

In via ancora preliminare, si ricorda che ai sensi dell'art. 19, comma 4, all. A, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, il Co.Re.Com., ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può esclusivamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi/storni di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'A.G.Com.. Pertanto, esula dalla competenza di questo Co.Re.Com. la richiesta tecnica di perfezionamento della portabilità dell'utenza XXX (fax).

Inoltre, si rileva l'inammissibilità della domanda formulata da parte di Fastweb in ordine alla richiesta di condanna dell'utente al pagamento dell'asserito insoluto a suo carico in quanto, ai sensi della richiamata Del. A.G.Com. 173/07/Cons, il procedimento di definizione amministrativa delle controversie si fonda sull'istanza dell'utente e di conseguenza può avere ad oggetto, soltanto, l'accoglimento o il rigetto delle sue richieste. Ancora in via preliminare si evidenzia che la richiesta di rimborso inoltrata dall'utente nei confronti di Vodafone e riferita al canone di abbonamento pagato a Telecom per la

linea fax non può trovare accoglimento: invero, la fattispecie della ritardata/mancata migrazione è già oggetto di specifica richiesta indennizzatoria e la richiesta di rimborso costituirebbe una voce risarcitoria, ulteriore rispetto a quella indennizzatoria precedentemente menzionata, che, in quanto tale, non può avere ingresso nel presente procedimento amministrativo.

Nel merito, la controversia in esame ha ad oggetto contestazioni relative alla mancata/ritardata portabilità di utenze di rete fissa e le conseguenti interruzioni occorse sulle predette utenze.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere una sintetica descrizione del complesso quadro normativo vigente in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziandone gli aspetti di maggior rilievo ai fini che qui interessano.

LaL. 2 aprile 2007, n. 40, *Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*, ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore.

A tal riguardo, si segnala il disposto dell'art. 1, comma 3, L. cit., secondo cui: i *“contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente 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 dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”*.

A valle di tale normativa, l'A.G.Com. ha adottato la Del. 274/07/CONS, *Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*, la Del. 41/09/CIR, *Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera 277/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*, e la Del. 52/09/CIR, *Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto*.

Alla luce di tale quadro normativo è possibile schematizzare la complessa procedura di migrazione, in tre fasi. Nella fase 1, l'utente aderisce ad un'offerta commerciale di un operatore diverso (c.d. operatore *recipient*) da quello presso il quale è l'utenza da migrare (c.d. operatore *donating*). Nella fase 2, l'operatore *recipient* trasmette la richiesta di passaggio all'operatore *donating* e quest'ultimo procede alle verifiche formali e tecniche previste dalla normativa di settore, fornendo al *recipient* l'esito delle stesse (“OK” o “KO”). Nella fase 3, l'operatore *recipient*, ricevuto il riscontro positivo o comunque in applicazione del silenzio assenso, processa la migrazione entro la DAC (data di attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente. Di seguito viene avviato il *provisioning* tecnico da parte dell'operatore di rete (Telecom Wholesale).

Nell'ambito dell'istruttoria condotta, Telecom Italia SpA (d'ora in avanti Telecom), su richiesta dell'Ufficio, ha comunicato quanto segue: *“In Pitagora sono presenti i seguenti ordini: - per la linea XXX, 1) attivazione NPG OLO Vodafone (da ULL/NP OLO Fastweb) data ricezione ordine 26/2/2014, data attesa consegna 10/3/2014, espletamento tecnico KO; 2) attivazione NPG OLO Vodafone (da ULL/NP OLO Fastweb) data ricezione ordine 27/3/2014, data attesa consegna 8/4/2014, scartato DN non assegnato al donating; 3) attivazione NPG OLO Vodafone (da ULL/NP OLO Fastweb) data ricezione ordine 11/4/2014, data attesa consegna ed espletamento 24/4/2014 in crm 2.0 (adsl non sono presenti ordini); - per la linea XXX, 1) in Pitagora regolatorio è presente la cessazione standard inviata da Fastweb; data ricezione ordine 3/8/2012, data attesa consegna ed espletamento 17/8/2012; 2) la linea viene cessata totalmente in crm retail con ol emesso il 3/8/2012 e riattivata sempre su rete Telecom con ol del 4/8/2014; 3) in crm 3.0 è presente la richiesta di attivazione standard NPG OLO Vodafone; data ricezione ordine 26/2/2014, data attesa consegna 10/3/2014, scartata per DN non attivo in crm 2.0”*.

Nel merito, pertanto, con riferimento all'utenza 0331/514442 (voce), dalla documentazione acquisita all'istruttoria, anche a seguito delle predette integrazioni

istruttorie fornite da Telecom, risulta evidente che, successivamente all'adesione di Motorcaccia all'offerta contrattuale di Vodafone (avvenuta in data 23 gennaio 2014), questo operatore solo in data 26 febbraio 2014 ha inoltrato la richiesta di attivazione del servizio voce (previa migrazione da Fastweb); tale richiesta, dapprima scartata per un KO tecnico, è stata ripresentata successivamente in data 11 aprile 2014 e finalmente espletata in data 24 aprile 2014.

Emerge da quanto sopra illustrato come vi sia stato un ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione interamente attribuibile a Vodafone: invero, considerato il termine massimo di 30 giorni previsto dall'art. 1, comma 3, L. 40/2007 per il trasferimento delle utenze tra operatori, Vodafone, dapprima, ha tardivamente avviato la procedura di migrazione, trasmettendo la richiesta di attivazione al *donating* oltre il 22 febbraio 2014 (ossia oltre il trentesimo giorno rispetto alla sottoscrizione del contratto da parte di Motorcaccia) e, successivamente, nonostante il rapporto contrattuale in essere con l'utente, non ha provveduto ad informarlo delle difficoltà o delle problematiche occorse durante la procedura e dei tempi di espletamento della stessa.

Ne consegue il diritto dell'utente ad ottenere da Vodafone un indennizzo per i 61 giorni di ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione relativa all'utenza 0331/514442 (voce), da calcolare in base al parametro giornaliero di € 3,00 di cui agli artt. 3, comma 3, e 12, comma 2, all. A, Del. A:G.Com. 73/11/CONS, c.d. *Regolamento indennizzi*, per un totale di € 183,00.

Dall'istruttoria condotta è poi emerso, quale dato fattuale non contestato, che durante la procedura di migrazione la predetta utenza ha subito un'interruzione dal 10 marzo 2014 sino al 24 aprile 2014, giorno dell'avvenuta attivazione dei servizi (come indicato dallo stesso utente a pag. 3, terz'ultimo capoverso, dell'istanza di definizione) con Vodafone. Tale interruzione è imputabile all'operatore *donating* (Fastweb), fornitore del servizio voce sull'utenza, atteso che lo stesso, nonostante il KO tecnico seguito alla prima richiesta di migrazione, ha "rilasciato" l'utenza – senza dunque coordinarsi con l'operatore *recipient* – e ha causato in tal modo una "interruzione" del servizio voce.

Per questo motivo pare ragionevole riconoscere in capo a Motorcaccia il diritto a ricevere da Fastweb un equo indennizzo per i 45 giorni di interruzione del servizio, indennizzo che deve essere calcolato in base al parametro giornaliero di € 10,00, indicato dagli artt. 6, comma 2, 5, comma 1, e 12, comma 2, *Regolamento Indennizzi* cit., per un totale di € 450,00.

In relazione alla linea fax XXX, dall'istruttoria condotta è emerso che, successivamente all'adesione di Motorcaccia all'offerta contrattuale di Vodafone (avvenuta in data 23 gennaio 2014), questo operatore solo in data 26 febbraio 2014 ha inoltrato la richiesta di attivazione del servizio fax (previa migrazione da Fastweb), richiesta scartata in data 10 marzo 2014 con la motivazione "DN non attivo", e non più ripresentata.

Si evince dunque, da quanto sopra illustrato, il ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione interamente attribuibile a Vodafone: invero, considerato il termine massimo di 30 giorni previsto dall'art. 1, comma 3, L. 40/2007 per il trasferimento delle utenze tra operatori, Vodafone, dapprima, ha tardivamente avviato la procedura di migrazione, trasmettendo la richiesta di attivazione al *donating* oltre il 22 febbraio (ossia oltre il trentesimo giorno rispetto alla sottoscrizione del contratto da parte di Motorcaccia) e, successivamente, nonostante il rapporto contrattuale in essere con l'utente, non ha provveduto ad informarlo delle difficoltà o delle problematiche occorse durante la procedura e dei tempi di espletamento della stessa.

Considerato che l'utenza fax non è mai entrata in Vodafone e che pertanto la procedura di migrazione non è mai stata completata, si ritiene ragionevole riconoscere all'utente il diritto ad un indennizzo per i 163 giorni (compresi tra il *dies a quo* del 23 gennaio 2014 e il *dies ad quem* del 4 agosto 2014 – data in cui Telecom ha inserito la richiesta di attivazione della predetta linea fax formulata dall'utente, il quale aveva appreso dell'impossibilità tecnica di migrare la linea in Vodafone durante l'udienza di conciliazione del 28 luglio 2014 – dedotti i 30 giorni previsti dalla citata L. 40/2007), da

calcolare in base al parametro giornaliero di € 3,00 di cui agli artt. 3, comma 3, e 12, comma 2, all. A, Del. A.G.Com. 73/11/CONS, c.d. *Regolamento indennizzi*, per un totale di € 489,00.

Dall'istruttoria condotta è emerso inoltre, quale dato fattuale non contestato, che durante la procedura di migrazione l'utenza fax ha subito un'interruzione dal 22 aprile 2014 sino al 7 agosto 2014, giorno dell'avvenuta attivazione dei servizi (come indicato dallo stesso utente a pag. 3, terz'ultimo capoverso, dell'istanza di definizione) con Telecom. Tale interruzione è imputabile all'operatore *donating* (Fastweb), fornitore del servizio fax sull'utenza n. XXX, atteso che lo stesso, dopo avere dato KO per "DN non attivo" in seguito alla richiesta di migrazione inoltrata dal Vodafone il 26 febbraio 2014, ha inopinatamente disattivato la predetta utenza causando in tal modo una "interruzione" del servizio.

Per questo motivo pare ragionevole riconoscere in capo a Motorcaccia il diritto a ricevere da Fastweb un equo indennizzo per i 106 giorni di interruzione del servizio, indennizzo che deve essere calcolato in base al parametro giornaliero di € 10,00, indicato dagli artt. 6, comma 2, 5, comma 1, e 12, comma 2, cit. *Regolamento Indennizzi*, per un totale di € 1.060,00.

Con riguardo alle richieste di indennizzo per mancata risposta ai reclami, le stesse possono trovare accoglimento attese sia l'assenza di riscontro da parte di Vodafone al reclamo dell'11 marzo 2014, ricevuto per raccomandata A/R il 21 marzo 2014, sia l'assenza di risposta da parte di Fastweb al reclamo datato 11 marzo 2014 e ricevuto dall'operatore per raccomandata A/R il 19 marzo 2014.

Pertanto si ritiene ragionevole riconoscere un congruo indennizzo, ai sensi dell'art. 11 c.d. *Regolamento indennizzi*, così ripartito: € 84,00, che Vodafone dovrà riconoscere all'utente per i 129 giorni di ritardo (compresi tra il 21 marzo 2014 e il 28 luglio 2014, dalla dell'udienza di conciliazione, in cui l'utente ha avuto occasione di interloquire con l'operatore) dedotti i 45 giorni previsti dalla *Carta Servizi* dell'operatore; € 86,00, che Fastweb dovrà riconoscere all'utente per i 131 giorni di ritardo (compresi tra il 19 marzo 2014 e il 28 luglio 2014, dalla dell'udienza di conciliazione) dedotti i 45 giorni previsti dalla *Carta Servizi* dell'operatore.

In merito alla richiesta di rimborso da parte di Vodafone dei costi addebitati in fattura per il servizio fax sulla linea XXX, la stessa è meritevole di accoglimento in quanto i canoni fatturati da Vodafone sono relativi ad un servizio in realtà mai fornito e quindi mai usufruito dall'utente.

Spese di procedura

In ordine alla richiesta formulata dall'utente, si evidenzia che non può essere rimborsata la somma di "€ 850,00, oltre oneri fiscali e previdenziali di legge".

Infatti, le *Linee Guida* di cui alla Del. A.G.Com. 276/13/CONS, stabiliscono la tabella di rimborsi per la fase conciliativa e per la stessa fase di definizione, evidenziando che, per la fase conciliativa, se "presente solo l'utente o un suo delegato presso il Corecom" l'importo massimo rimborsabile è di "€ 50,00+spese documentate", se presenti entrambe le parti, l'importo da rimborsare è quello pari alle sole spese documentate; nella fase di definizione se l'utente è presente in udienza di discussione, con "assistenza nel procedimento", l'importo massimo che può essere riconosciuto è di "€ 100,00 + spese documentate".

Pertanto, atteso che all'udienza di conciliazione hanno preso parte sia l'avv. Valastro per Motorcaccia, sia l'avv. Belvedere per Fastweb e la dott.ssa Pitardi per Vodafone, l'importo delle spese della procedura conciliativa dovrebbe essere limitato alle sole spese documentate (e non più € 50,00). Tenuto conto dell'assistenza legale svolta dall'avv. Grassini nell'interesse dell'utente durante la procedura di definizione, sarebbe liquidabile in favore di Motorcaccia l'importo massimo di € 100,00 + le eventuali spese documentate. Fermo restando che nel capitolo delle spese documentate non possono rientrare le spese legali, usualmente riconosciute in sede giudiziale – dove, peraltro, è obbligatorio, per la maggior parte dei casi, il patrocinio legale – nel caso in esame la quantificazione delle

spese di procedura si basa principalmente sulla gratuità del procedimento di risoluzione delle controversie regolato dalla Del. A.G.Com. 173/07/CONS, nonché sulla non obbligatorietà del patrocinio legale in sede amministrativa per l'intera predetta procedura.

Inoltre non può omettersi di rilevare che laddove si indica come importo massimo di rimborso la somma di € 50,00 per la fase di conciliazione e di € 100,00 per la fase di definizione, l'eventuale riconoscimento del rimborso di eventuali spese documentate non può non tenere conto degli importi sopra citati e che quindi tali spese, ragionevolmente, non possono essere di gran lunga superiori ai limiti che l'Autorità ha previsto per il rimborso delle spese di procedura, al fine di consentire un'equa risoluzione delle stesse controversie, così come disposto dall'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche di cui al D. Lgs. 259/2003.

Pertanto, atteso l'accoglimento dell'istanza presentata dall'utente nonché il comportamento delle parti durante l'intera procedura e l'attività di rappresentanza svolta dall'avv. Grassini nella complessa procedura instaurata avanti al Co.Re.Com. Lombardia e avente ad oggetto anche la richiesta di provvedimento temporaneo in fase di conciliazione, ai sensi della Del. A.G.Com. 173/07/CONS, all. A, art. 19, comma 4, si ritiene ragionevole riconoscere a favore di Motorcaccia la somma di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Alla luce di tutte le considerazioni esposte;

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com. per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

a definizione della controversia Motorcaccia di Caccia XXX/Vodafone Italia s.p.a. + Fastweb s.p.a. B.V., che Vodafone Italia s.p.a.:

- provveda a corrispondere la somma di € 183,00 a titolo di indennizzo per ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione dell'utenza XXX;
- provveda a corrispondere la somma di € 489,00 a titolo di indennizzo per il mancato espletamento della procedura di migrazione relativo all'utenza XXX (fax);
- a rimborsare all'utente i canoni di abbonamento pagati nonché a stornare gli eventuali canoni fatturati successivamente alla presentazione dell'istanza di definizione in relazione al servizio fax;
- a corrispondere la somma di € 84,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;

che Fastweb:

- provveda a corrispondere la somma di € 450,00 a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce relativo all'utenza XXX;
- provveda a corrispondere la somma di € 1060,00 a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio fax relativo all'utenza XXX.
- provveda a corrispondere la somma di € 86,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- e che Vodafone e Fastweb provvedano a corrispondere la somma di € 150,00, divisa in due parti uguali, all'utente a titolo di spese di procedura:

di rigettare ogni altra richiesta.

Il Dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre