

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA n.	33/2013
TITOLO	1.10.4
	1.10.21/533
LEGISLATURA	IX

Il giorno 20 maggio 2013 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il CORECOM dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIANLUCA GARDINI

Presidente

GIUSEPPE BETTINI

Vicepresidente

ARIANNA ALBERICI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA XXXXX E FASTWEB



Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

VISTA la l. 249/1997, "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;

VISTA la l. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'art. 84 d. lgs 259/ 2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTE la l.r. Emilia-Romagna 1/2001, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

VISTA la del. AGCOM 173/07/CONS " Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

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;

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;

VISTA l'istanza depositata in data 28 settembre 2011 (titolo n. 1.10.21/533), con la quale la società XXXXX , in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede nel Comune di XXXXX, rappresentata dagli avv. Pagliani e Gaiani, elettivamente domiciliata presso lo studio di questi, nel Comune di XXXXX, ha chiesto al Comitato regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna di definire, ex artt. 14 e ss. del. AGCOM 173/07/CONS, la controversia in essere con la società Fastweb , società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede legale nel comune di XXXXX, relativamente all'utenza telefonica n. 000;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 40/2012);

VISTE la memoria autorizzata di Fastweb (prot. 35373/2012) e la memoria di replica dell'istante (prot. 4123/2012);





UDITE le parti nel corso dell'udienza di discussione svolta in data 11 aprile 2012, come da verbale (prot. 14142/2012);

VISTI gli ulteriori atti del procedimento;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio, dott.ssa Primarosa Fini (prot. 21675/2013)

UDITA l'illustrazione nella seduta del 20 maggio 2013;

A voti unanimi

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia la società XXXXX (di seguito, XXXXX) deduce quanto segue: di aver stipulato in data 1 febbraio 2008 con Fastweb, società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom (di seguito, Fastweb), un contratto di somministrazione del servizio telefonico e adsl sull'utenza telefonica n. 000, utilizzata anche per il servizio fax; di aver inviato a Fastweb, in data 19 maggio 2010, il modulo di richiesta di trasloco dell'utenza dall'ubicazione in essere, posta in via XXXXX, alla nuova sede, posta in via XXXXX, sempre nel Comune di XXXXX; di aver indicato come data di trasloco il 2 agosto 2010; che Fastweb si dichiarava disponibile a effettuare il trasloco e concordava l'intervento tecnico per il 9 agosto 2010; che l'intervento tecnico veniva eseguito in data 12 agosto 2010 e non andava a buon fine poiché il tecnico di Fastweb informava dell'assenza della linea adsl, telefonica e fax presso la nuova sede; di aver immediatamente presentato plurimi reclami telefonici al servizio clienti di Fastweb, che dava rassicurazioni sulla presa in carico del disservizio; di aver dato disdetta del contratto in data 17 agosto 2010, stante la situazione, perdendo il numero da tempo in uso e noto ai clienti; di essere riuscita ad attivare le nuove utenze solo nell'ottobre 2010; di aver ricevuto la fattura n. 7232935, emessa da Fastweb, per il periodo 1 settembre-31 ottobre 2010, per 183,30 euro; che tale fattura copre un periodo successivo alla disdetta; di aver ricevuto una richiesta di pagamento, a mezzo di una società di recupero crediti, relativamente alla fattura n. 2010906373 del 30 settembre 2010, di importo pari a 187,66 euro, fattura mai ricevuta. Per tali ragioni l'istante domanda: la condanna dell'operatore: all'annullamento delle fatture sopra indicate; alla corresponsione di un indennizzo, quantificato in 20,000 euro, salva valutazione di questo Ufficio tenendo conto dell'attività commerciale svolta, per indebita interruzione della linea adsl, telefonica



e fax per la necessità di cambio del numero telefonico, con conseguente perdita di affari e clientela; all'integrale storno della posizione debitoria, con ritiro a propria cura e spese di ogni pratica di recupero del credito e con obbligo di non emettere fatture a titolo di penali e/o costi di risoluzione; al risarcimento del danno per aver dovuto resistere all'azione di recupero del credito; alla refusione delle spese; l'istante domanda altresì di dichiarare nulla più dovuto a Fastweb.

Fastweb, respingendo quanto dedotto e richiesto dalla controparte, deduce quanto segue: di aver stipulato con la XXXXX un contratto di somministrazione del servizio telefonico e-adsl sulle utenze telefoniche n. 000 e 000, previa importazione delle utenze da altro operatore; di aver ricevuto una richiesta di trasloco in data 19 maggio 2010; che la data indicata per il trasloco era il 2 agosto 2010; di aver proceduto alle preliminari e necessarie verifiche tecniche; che il tecnico Fastweb, in data 12 agosto 2010, informava l'utente dell'impossibilità di procedere al trasloco; che ai sensi dell'art. 8, c. 2, Condizioni generali di contratto, Fastweb si riserva di eseguire le variazioni richieste dal cliente, se compatibili coi servizi offerti, entro i necessari tempi tecnici, ferma restando la facoltà di non dare esecuzione nei casi in cui ciò possa comportare danneggiamenti alla rete o al suo corretto funzionamento; di aver informato l'utente, all'esito delle verifiche, circa la non fattibilità tecnica del trasloco; che non sussiste alcun obbligo contrattuale a carico di Fastweb a eseguire il trasloco; che l'inesistenza di tale obbligo è presente, a maggior ragione, se la variazione è subordinata alla collaborazione di altro operatore, che rilascia l'infrastruttura; che la disdetta è stata portata a compimento sessanta giorni dopo la ricezione della dichiarazione dell'istante, avvenuta in data 17 agosto 2010; che pertanto le fatture n. 5973754 e 7232935 sono legittime e allo stato non pagate, e che le somme eccedenti il periodo di rapporto contrattuale sono state annullate con la nota di credito n. 9021312; che l'istante è pertanto debitore della somma di 208,72 euro; che il risarcimento del danno non rientra nella cognizione di questo procedimento; che comunque l'eventuale indennizzo a favore dell'istante dovrebbe essere computato dal 2 agosto 2010 al 17 agosto 2010, per 225,00 euro; che niente è dovuto per la perdita della numerazione, circostanza non specificata nel momento della disdetta; di offrire, a mero titolo conciliativo, la somma di 1.000,00 euro e lo storno dell'insoluto.





MOTIVI DELLA DECISIONE

La controversia in oggetto può essere suddivisa in due capi, comprensivi delle plurime richieste avanzate dall'istante: a) mancato trasloco della linea telefonica; b) necessità di attivare una nuova utenza telefonica perdendo la precedente.

a) La domanda è fondata nei limiti che seguono. L'istruttoria svolta ha accertato: l'esistenza di un contratto di somministrazione del servizio telefonico e internet adsl sull'utenza telefonica n. 000; che l'utente ha richiesto a Fastweb, in data 19 maggio 2010, il trasloco dell'utenza indicando come data attesa il 2 agosto 2010; che Fastweb non ha effettuato il trasloco. Ciò premesso, ai sensi dell'art. 8 delle Condizioni generali di contratto l'utente può chiedere variazioni nei servizi erogati, cui Fastweb dà corso se e nei tempi tecnicamente possibili. A fronte della "richiesta di trasloco", effettuata su un modulo predisposto da Fastweb, obbligo dell'operatore era effettuare la variazione, se e quando tecnicamente possibile, e rispondere a tale richiesta, per fatti concludenti soddisfacendo la domanda (attraverso l'espletamento del trasloco) oppure comunicando all'utente esito e motivi del rigetto da parte dell'operatore proprietario della rete (Telecom Italia), a seguito della procedura messa in atto, così da consentire allo stesso utente di assumere le determinazioni del caso. Collima con tale ricostruzione lo stesso modulo predisposto da Fastweb, nel quale si richiede all'utente l'indicazione di un numero mobile per "comunicazioni relative all'attivazione della [...] nuova sede", circostanza che ingenera una logica aspettativa di una corretta comunicazione dell'esito e dei motivi ostativi (il numero è stato indicato dall'utente). Il termine di trenta giorni, indicato nel modulo per il trasloco predisposto da Fastweb, costituisce non un termine perentorio per la realizzazione dello stesso trasloco, che è attività dalla tempistica variabile per ragioni di carattere tecnico e per la cooperazione di altri operatori, ma il termine entro cui Fastweb deve attivarsi compiendo ogni necessaria attività per soddisfare la richiesta dell'utente. Nel caso di specie era evidente l'interesse dell'utente a che il trasloco si concludesse entro la data indicata nella richiesta. A fronte di tutto ciò, Fastweb deduce solo di non aver effettuato il trasloco per "non fattibilità tecnica della variazione richiesta", senza fornire nessuna indicazione sull'attività compiuta nei trenta giorni successivi alla ricezione della domanda di trasloco, sulle specifiche ragioni tecniche tali da impedire di effettuare il trasloco, sulle comunicazioni intercorse con l'utente sino al 12 agosto 2010. Peraltro in relazione al periodo successivo a tale data l'utente afferma di aver presentato plurimi reclami telefonici, ottenendo rassicurazioni da parte del servizio clienti sulla presa in carico del disservizio. L'esistenza di questi reclami non è contestata da Fastweb, anche



considerando che l'operatore non ha prodotto i documenti relativi alla tracciabilità dei reclami, prevista dall'art. 8, c. 3, del. AGCOM 179/03/CSP. Né sono state prodotte le risposte fornite dall'operatore all'utente. Fastweb è stata pertanto inadempiente, rispetto all'obbligazione di dar seguito alla richiesta di trasloco e di informare l'utente dei motivi che rendevano impossibile il trasloco stesso nel termine indicato nella domanda e sino all'avvenuto recesso. Tale inadempimento si è protratto dal 2 agosto 2010, spirare del termine indicato nella richiesta di trasloco, al 16 ottobre 2010 incluso, giorno antecedente all'esecuzione del recesso, per complessivi giorni settantasei. L'inadempimento non può essere circoscritto, come richiesto da Fastweb, alla data di ricezione da parte dello stesso operatore della comunicazione di recesso (17 agosto 2010) poiché è sino alla conclusione del rapporto negoziale che gravava su Fastweb l'obbligo di effettuare il trasloco, nelle forme e nei limiti sopra indicati, in assenza di una manifestazione di volontà contraria da parte dell'utente. La condotta di Fastweb determina la condanna di questi al pagamento di un indennizzo pari a euro 15,00 al giorno, tanto per il servizio telefonico quanto per quello adsl, secondo quanto disposto dagli artt. 3, c. 2, e 12, c. 2, del. AGCOM 73/11/CONS. Giova infatti rilevare che la previsione di indennizzo giornaliero della Carta di servizi dell'operatore è inferiore alla previsione normativa, perché pari a 10,00 euro, e pertanto non è applicabile, ai sensi dell'art. 2, c. 2, del. AGCOM 73/11/CONS. Così individuato, l'indennizzo che Fastweb dovrà corrispondere è pari a 2.280,00 euro. Nessun indennizzo è invece dovuto in relazione al servizio fax, che non risulta essere stato specificamente fornito da Fastweb come servizio accessorio. Le fatture relative al periodo sopra indicato (dal 2 agosto 2010 sino alla conclusione del rapporto contrattuale) debbono essere annullate, essendo palese l'insussistenza di alcuna volontà dell'utente di mantenere attivo il servizio di somministrazione del servizio telefonico e internet adsl presso il precedente domicilio e dall'altro che nessun beneficio ha tratto l'utente dal mantenimento dell'erogazione dei servizi, considerato che la sede della società era stata nel frattempo trasferita. La condanna all'annullamento delle fatture, nei limiti appena indicati, assorbe le domande relative alla condanna dell'operatore a non emettere fatture e a dichiarare che niente è più dovuto. In relazione alla domanda di risarcimento del danno per aver dovuto resistere all'azione di recupero del credito intrapresa da Fastweb, premettendo che il risarcimento del danno è estraneo alla conoscenza del presente procedimento (art. 19, c. 4, del. AGCOM 173/07/CONS), è da rilevare che nessuna fattispecie di indennizzo normativamente e contrattualmente prevista copre una simile ipotesi.



b) La domanda non può essere accolta. La perdita della numerazione telefonica è infatti conseguenza naturale del recesso contrattuale privo di portabilità, non richiesta dall'utente. Peraltro non risulta nemmeno che l'utente abbia richiesto all'operatore donor, ossia a quello che ha generato il numero (presumibilmente Telecom Italia), la riassegnazione della risorsa, sottoposta al periodo di latenza, e quindi al divieto di riassegnazione, previsto dall'art. 7, all. A, del. AGCOM 26/08/CIR.

c) In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 100,00, anche sulla base di quanto disposto dal punto III, 4.4, del. AGCOM 529/09/CONS, in ragione dello svolgimento dell'udienza di discussione e della rappresentanza dell'istante.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa formulato dal Segretario del Comitato regionale per le Comunicazioni, il CORECOM, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

In accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXXXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede nel Comune di XXXXX, rappresentata dagli avv. Pagliani e Gaiani, elettivamente domiciliata presso lo studio di questi, nel Comune di XXXXX, Fastweb, società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede legale nel comune di XXXXX, è tenuta a:

- 1) corrispondere all'istante la somma di euro 2.280 (duemiladuecentottanta/00), a titolo di indennizzo per i motivi di cui al capo a);
- 2) annullare le fatture emesse a carico dell'istante in relazione al contratto in oggetto per il periodo corrente dal 2 agosto 2010 alla conclusione del rapporto contrattuale, restituendo all'istante quanto da questi eventualmente pagato;
- 3) corrispondere all'istante la somma di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Si rigettano le ulteriori richieste dell'istante.

Le somme corrisposte e/o rimborsate dovranno essere maggiorate nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.





E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, come previsto dall'art. 19, c. 5, del. AGCOM 173/07/CONS.

Ai sensi dell'art. 19, c. 3, del. AGCOM 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, c. 11, d.lgs. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna – CORECOM, assolvendo in tal modo ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009.

Fastweb , società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG, è inoltre tenuta a dare comunicazione a questo Ufficio dell'avvenuto adempimento alla presente delibera. La comunicazione dovrà pervenire entro il termine di sessanta giorni dalla comunicazione della delibera stessa.

Ai sensi dell'art. 135, c. 1, lett. b), d.lgs. 104/2010, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli art. 21 e 23 bis l. 1034/1971 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di giorni sessanta dalla sua comunicazione.

Il Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini

Il Presidente

Prof. avv. Gianluca Gardini

