

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

| | |
|-------------|-------------|
| DELIBERA n. | 29/2014 |
| TITOLO | 1.10.21/619 |
| | 1.10.4. |
| LEGISLATURA | IX |

Il giorno 11 luglio 2014 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 PRIMAROSA FINI

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X E FASTWEB X E TELECOM ITALIA X



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 24 novembre 2011 (titolo n. 1.10.21/619), con la quale il Sig. X, rappresentato dalla Federconsumatori di X e domiciliato presso la sede di quest'ultima sita nel comune di X, Via X, 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 le società Fastweb X, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede legale nel comune di X, via X e con la società Telecom Italia X, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata nel comune di X, piazza X, relativamente all'utenza telefonica n. XXX;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 17703/2012);

VISTA la memoria autorizzata di Fastweb X (prot. 22163/2012);

VISTA la memoria autorizzata di Telecom Italia X (prot. 22069/2012);

UDITE le parti nel corso dell'udienza di discussione (prot. n. 13177/2013);



VISTI gli ulteriori atti del procedimento;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio, dott.ssa Primarosa Fini (NP.2014.1127);

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta dell'11 luglio 2014;

A voti unanimi

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia il Sig. X (di seguito X) domanda: un indennizzo per mancato trasloco; lo storno di fatture emesse indebitamente ed il ritiro della pratica di recupero del credito; un indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

Fastweb X (di seguito X), nella sua memoria, contesta integralmente le richieste di parte istante, chiedendone il rigetto e precisando di avere già provveduto allo storno dell'intera posizione debitoria.

Telecom Italia X (di seguito X), con propria memoria, rileva l'insussistenza di alcun rapporto contrattuale con l'istante, essendo questi cliente del gestore Fastweb e fruitore di utenza "nativa OLO", chiedendo l'archiviazione del procedimento nei suoi confronti. Telecom eccepisce, inoltre, che il suo eventuale coinvolgimento determinerebbe una controversia tra operatori di comunicazione, regolata dalla delibera n. 352/08/CONS, di competenza esclusiva dell'AGCOM.

MOTIVI DELLA DECISIONE

Nel merito la controversia può essere divisa in 4 capi: a) mancata trasloco; b) storno di fatture e ritiro pratica di recupero del credito; c) mancata risposta ai reclami; d) spese di procedura.

- a) La domanda è fondata nei limiti e secondo le argomentazioni che seguono. L'istruttoria ha accertato che in data 27 gennaio 2010 l'istante avanzava richiesta di trasloco dell'utenza e relativi servizi presso una nuova abitazione, indicando quale data per il completamento del trasloco il 28 febbraio 2010. Dalle schermate "Eureka" depositate da Fastweb risulta che in data 13 marzo 2010 Telecom notificava al gestore Fastweb l'esito negativo del trasloco a causa di "mancanza permessi di transito o accesso da terze parti". Pertanto, non rileva alcuna responsabilità degli operatori coinvolti nel caso di specie in ordine al mancato trasloco dell'utenza interessata. Tuttavia, occorre precisare che in capo



all'operatore Fastweb incombeva un onere informativo nei confronti dell'istante, se non a partire dal 28 febbraio 2010, data individuata per il trasloco, quanto meno dal 13 marzo 2010, cioè dalla data in cui l'operatore Fastweb conosceva l'impossibilità tecnico-amministrativa di effettuazione del trasloco. Al riguardo, in sede di udienza l'utente affermava di non avere ricevuto nessuna comunicazione scritta relativamente alle cause del mancato trasloco. Fastweb, invece, sosteneva di avere provveduto ad informare telefonicamente l'utente, non sussistendo alcun obbligo di informazione scritta. Sul punto occorre precisare che, nonostante le condizioni generali di contratto non prevedono un obbligo di risposta scritta, in base a consolidato orientamento dell'Agcom (*ex multis* del. nn. 85/07/CIR, 39/09/CIR e 56/12/CIR), il gestore deve provare di avere tempestivamente ed adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Nel caso in cui ciò non avvenga, l'istante ha diritto ad un indennizzo che deve essere calcolato fino a quando l'utente non sia stato correttamente informato dei fatti e, quindi, fino all'udienza di conciliazione. Nel caso di specie si ritiene che Fastweb non abbia fornito la prova del proprio adempimento, come richiesto dal punto III.4.2. della del. 276/13/CONS, non ritenendosi sufficiente l'affermazione, peraltro contestata dall'istante, secondo cui l'utente sarebbe stato contattato telefonicamente dall'operatore. Tale affermazione, infatti, non risulta supportata da alcun elemento probatorio idoneo a comprovarla. Pertanto, l'arco temporale da prendere in considerazione per calcolare l'indennizzo si estenderebbe dal 13 marzo 2010, data di notifica da parte di Telecom a Fastweb dell'impedimento relativo al trasloco, sino al 15 novembre 2011, data dell'udienza di conciliazione. Tuttavia, nel caso di specie, il contratto è stato risolto, da quanto affermato da Fastweb nella propria memoria, in data 25 ottobre 2010 e, quindi, si ritiene di delimitare l'arco temporale di cui sopra sino alla data di risoluzione del contratto tra le parti. Pertanto, i giorni di riferimento, che vanno dal 13 marzo 2010 al 25 ottobre 2010, risultano essere 227. Applicando l'art. 3, comma 2, della del. 73/11/CONS, che, rinviano al comma 1 dello stesso articolo, prevede la corresponsione di un indennizzo pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo in caso di mancato rispetto degli oneri



informativi circa gli eventuali impedimenti tecnici o amministrativi relativi al trasloco dell'utenza, si individua un indennizzo pari ad euro 1.702,50 (227 giorni X 7,50 euro).

- b) La domanda è infondata e non merita accoglimento. In forza di quanto rilevato da Fastweb nella propria memoria, si ritiene priva di fondamento la richiesta di storno dell'intera posizione debitoria e di ritiro della pratica di recupero del credito, in quanto l'operatore ha dichiarato di avere già provveduto in tal senso.
- c) La domanda è infondata e non merita accoglimento. In particolare, il reclamo del 3 gennaio 2011 non ha costituito oggetto del tentativo di conciliazione e, pertanto, non può essere preso in considerazione in questa sede, secondo quanto disposto dal punto III.1.2 della del. 276/13/CONS. Per quanto riguarda il reclamo inviato l'1 marzo 2011, si ritiene infondata la richiesta in quanto risulta essere stata fornita risposta da parte di Fastweb in data 11 marzo 2011.
- d) 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. 529/09/CONS.

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 parziale dell'istanza presentata dal Sig. X, rappresentato dalla Federconsumatori di X e domiciliato presso la sede di quest'ultima sita nel comune di X, Via X:

Fastweb X, in persona del legale rappresentante pro tempore, con sede legale nel comune di X, via X, è tenuta a:

- 1) Corrispondere all'istante la somma di euro 1.702,50 (millesettecentodieci/50), per i motivi di cui al capo a);
- 2) Corrispondere all'istante la somma di euro 100,00 (cento/00), per i motivi di cui al capo d);

Si rigettano le ulteriori domande.



Si dichiara l'archiviazione del procedimento nei confronti dell'operatore Telecom in quanto il mancato trasloco è dipeso dalla "mancanza permessi di transito o accesso da terze parti" e, pertanto, non rileva alcuna responsabilità dell'operatore.

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.

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 secondo la normativa vigente.

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.

Fastweb X 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

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza