

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2014.1.10.21.406
LEGISLATURA	X

Il giorno 15 novembre 2016 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 PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / FASTWEB X SOCIETÀ A SOCIO UNICO E SOGGETTA ALL'ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO DI SWISSCOM X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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 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 Agcom 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 Agcom n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante "*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*", Allegato A;

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

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

Vista le delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 57/16 e 63/16;

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. 051 527.7628

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 Patrizia Comi (NP.2016.2502);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 15 novembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta di aver subito da parte di Fastweb X Società a socio unico e soggetta all’attività di direzione e coordinamento di Swisscom X (di seguito Fastweb) il mancato trasloco della linea e la perdita del numero. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante dichiara quanto segue:

- dopo aver sottoscritto il contratto con Fastweb, in data 08.02.2014 richiedeva all’operatore anche il trasloco della linea dalla precedente residenza alla nuova abitazione, avendo ricevuto rassicurazioni dal servizio clienti in merito alla sua fattibilità;
- a partire dal 24.02.2014 si trasferiva presso la nuova abitazione, ove il servizio risultava inattivo;
- Fastweb non rispondeva ai reclami finché, in data 25.03.2014, informava l’utente dell’impossibilità tecnica di effettuare il trasloco;
- l’utente si vedeva costretto, infine, a recedere dal contratto e ad attivare una nuova linea e una nuova numerazione con altro operatore il 07.05.2014.

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

- 1) lo storno dell’intera posizione debitoria;
- 2) l’indennizzo per la mancata risposta ai reclami;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- 3) l'indennizzo per la sospensione /mancata fornitura della linea (disservizio dal 24.02.2014 al 07.05.2014);
- 4) l'indennizzo per la perdita della numerazione (7 anni).

2. La posizione dell'operatore

Fastweb, con propria memoria difensiva, chiede che vengano respinte le domande di controparte dichiarando di aver agito in conformità alle Condizioni generali di contratto e di aver dato esecuzione agli impegni assunti in occasione dell'udienza di conciliazione (rimborso delle fatture del 31 marzo e del 31 maggio 2014 per la complessiva somma di euro 103,34, indennizzo di euro 50,00 per la mancata risposta al reclamo e storno dell'insoluto) in applicazione dell'art. 2, comma 1 del Regolamento indennizzi, allegando copia dell'attestazione di invio dell'assegno all'utente. L'operatore precisa che il servizio è stato regolarmente attivato all'indirizzo dell'istante prima che quest'ultima richiedesse il trasloco della linea e che tale richiesta, pervenuta in un momento successivo alla conclusione del contratto, è stata verificata e gestita nel termine contrattualmente previsto attraverso l'invio alla cliente di debita informativa circa l'impossibilità tecnica "a causa dell'assenza di rete di accesso". L'operatore declina ogni responsabilità anche per quanto riguarda la perdita del numero *de quo* e sul punto eccepisce che l'istante non ha formulato alcuna richiesta di rientro in Telecom Italia né richiesto ad altro operatore la migrazione o la portabilità del numero telefonico né evidenziato in altro modo la volontà di mantenerlo.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte come di seguito precisato.

- a) In via preliminare, per quanto concerne le richieste formulate sub 1 e sub 2, occorre precisare che in occasione dell'esperimento del tentativo di conciliazione innanzi a codesto Corecom, tenutosi in data 04.08.2014, l'operatore si impegnavano ex art. 2, comma 1 del "Regolamento indennizzi" a stornare l'insoluto relativo al contratto *de quo* e a corrispondere la somma di euro 103,34 a titolo di rimborso delle fatture 31 marzo e 31 maggio 2014 e la somma di euro 50,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, entro 90 giorni dalla data di udienza mediante assegno intestato all'utente da inviarsi al domicilio eletto. Nonostante l'istante abbia



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

rifiutato tale proposta in sede di conciliazione, Fastweb provvedeva comunque a dare esecuzione al predetto storno e al predetto pagamento; tale circostanza non è stata smentita dall'istante né nelle memorie né in sede di udienza di discussione. Come recentemente statuito da codesto Corecom (v. delibera n. 57/16), sul punto appare d'obbligo richiamare l'art. 2, comma 1 del "Regolamento indennizzi", a mente del quale "le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi". Poiché nel caso di specie l'offerta dell'operatore non si è esaurita in una mera proposta, ma ha comportato la "verbalizzazione di un reale e concreto impegno a corrispondere le somme previste" e poiché Fastweb ha stornato l'insoluto e corrisposto l'indennizzo contrattuale secondo gli importi previsti dalla Carta dei servizi, così come richiesto dall'Autorità (si veda il punto II.6.2 delle Linee Guida adottate con delibera Agcom 276/13/CONS), le domande in esame risultano già integralmente soddisfatte. Per completezza si sottolinea che, secondo la ricostruzione fornita dall'operatore, lo storno ha riguardato tutti gli importi fatturati fino alla cessazione del contratto (03.06.2014), ossia ben oltre la data del lamentato disservizio (07.05.2014). Inoltre, quanto meno con riferimento alla comunicazione dell'utente datata 17.03.2014, tramite la quale contestava il ritardo nella gestione del trasloco, appare fondata l'eccezione sollevata da Fastweb circa la gestione tempestiva del reclamo atteso che l'utente riceveva riscontro in data 27.03.2014 ovvero entro il termine di 45 gg. previsto dalle condizioni contrattuali e dalla normativa per la risposta. Quanto alla precedente comunicazione datata 08.02.2014, la stessa non può essere qualificata quale reclamo, posto che a mezzo di tale fax l'utente trasmetteva il modulo per il trasferimento della linea e chiedeva la gratuità del trasloco, così come promessa dall'operatrice telefonica in sede di adesione contrattuale, senza però contestare alcun addebito o alcuna voce in fattura. Alla luce di quanto esposto, le richieste in esame non possono trovare accoglimento in questa sede.

- b) Con la domanda sub 3 l'istante chiede l'indennizzo per la sospensione della linea / mancata fornitura della linea / disservizio dal 24.02.2014 al 07.05.2014. Nel merito si rileva che, sulla



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

scorta delle evidenze probatorie che emergono dall'analisi della documentazione in atti, le doglianze della parte istante devono essere ricondotte alla mancata esecuzione del trasloco della linea presso la nuova abitazione. Nessuna contestazione è stata infatti sollevata dall'utente circa la fornitura del servizio nella prima abitazione, ove la linea è stata attivata nell'ottobre 2013 a seguito della sottoscrizione del contratto. Sebbene l'utente riferisca di aver concluso il contratto con Fastweb nella consapevolezza che, in seguito, avrebbe trasferito la propria residenza presso un'altra abitazione, il modulo di richiesta di trasloco sottoscritto dall'utente prodotto in atti dalla stessa parte istante reca la data dell'8 febbraio 2014. Ai sensi delle Condizioni generali di contratto (art. 7) "la richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di Fastweb" e dovrà pervenire all'operatore "almeno 60 (sessanta) giorni prima della data di trasloco al fine di poter garantire la continuità dei servizi"; inoltre "nei casi in cui non sarà tecnicamente possibile procedere con il trasloco dei servizi, questi verranno mantenuti, salvo il recesso da parte del cliente". Considerato che Fastweb ha fornito chiara informativa all'utente in relazione ai termini e alle condizioni del trasloco (riportandoli direttamente sulla modulistica sottoscritta dal cliente) e che, una volta ricevuta la richiesta, ha inviato un'e-mail all'utente il 27 marzo 2014 informandola dell'esito negativo delle verifiche tecniche e dell'impossibilità di effettuare il trasferimento della risorsa perché l'indirizzo non risultava raggiunto dalla rete di accesso Fastweb, la condotta dell'operatore appare conforme alle condizioni contrattuali, con la conseguenza che nessuna responsabilità può essere imputata alla società in merito al lamentato disservizio. A ben vedere, pare equo tenere in considerazione tanto la circostanza per cui l'operatore, come detto, ha gestito la richiesta di trasloco nei tempi e nei modi previsti dal contratto quanto il pregiudizio che il mancato trasloco della linea telefonica ha arrecato – di fatto - all'utente; anche in quest'ottica preme evidenziare che, alla luce di quanto rappresentato al punto che precede, il disagio dell'utente appare sufficientemente ristorato attraverso il rimborso degli importi fatturati e pagati per tutto il periodo del lamentato disservizio, anzi anche oltre tale periodo, atteso che il rimborso disposto dall'operatore in favore dell'utente ha ricompreso le somme relative al periodo di fatturazione 01.02.2014 - 31.05.2014, portate dalle fatture n. 2350627 del 31.03.2014 e n. 5574615 del 31.05.2014. Alla luce di quanto esposto, pertanto, la domanda in esame non può essere accolta.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

c) Per quanto riguarda infine la domanda sub 4, appare fondata l'eccezione sollevata da Fastweb: non risulta, infatti, che l'utente, contestualmente alla comunicazione di recesso dal contratto, abbia manifestato anche la volontà di mantenere il numero telefonico o avanzato una qualche richiesta in tal senso (per esempio tramite il rientro in Telecom Italia oppure la portabilità del numero stesso verso altro gestore). Ne deriva che non può imputarsi alcuna responsabilità all'operatore per aver cessato l'utenza al momento della lavorazione del recesso. Inoltre, come l'intestato Corecom ha già avuto modo di chiarire (v. delibera n. 63/16), in relazione alla fattispecie della perdita del numero così come tipizzata dal "Regolamento indennizzi", ai fini della valutazione della fondatezza della domanda e della quantificazione del relativo indennizzo è necessario che sia la parte istante a fornire la prova del periodo di precedente utilizzo del numero, in mancanza della quale – come nel caso di specie - qualsivoglia accertamento sul *quantum* in ordine al quale pronunciarsi risulta impossibile. Per i motivi esposti, la domanda in esame non può pertanto trovare accoglimento.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Fastweb X Società a socio unico e soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Patrizia Comi

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom