

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.63
LEGISLATURA	X

Il giorno 21 dicembre 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

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSA XXX / FASTWEB X

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



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

Vista la delibera n. 326/10/CONS recante "*Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali*"

VISTA la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante "*Approvazione della 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*" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 21 agosto 2003, n. 193;

Vista le delibere Agcom nn. 147/11/CIR e 14/10/CIR;



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

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);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2852);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 21 dicembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato il mancato rispetto delle condizioni contrattuali e disservizi di diverso tipo da parte della società FASTWEB X (di seguito Fastweb). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 29.01.2013 veniva sottoscritto contratto con Fastweb avente ad oggetto la somministrazione di servizi di telecomunicazione fissa, mobile e dati, con offerta "Piccole Medie Imprese". Il canone mensile complessivo era pattuito per euro 544,00 mensili, oltre Iva e Tassa di concessione governativa;
- Fastweb emetteva fatture con costi superiori a quanto pattuito contrattualmente;
- le linee mobili di cui era stata richiesta portabilità migravano con grave ritardo;
- le conversazioni telefoniche erano spesso disturbate e interrotte, l'adsl non funzionava, una delle numerazioni veniva disattivata e veniva comunicata l'impossibilità di recuperarla;
- veniva addebitato sulla fattura n. 6247419 e n. 8576771 un traffico dati in violazione alla legge n. 326/10;



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

- veniva attivato il servizio di "consultazione segreteria telefonica non richiesto";
- veniva accreditato il rimborso parziale delle penali addebitate dal precedente gestore Telecom Italia X;
- dopo diverse segnalazioni al Call Center, veniva inviato reclamo con raccomandanda (11.10.2013) che rimaneva senza risposta;
- venivano addebitate penali per corrispettivo di recesso anticipato.

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

- a) chiusura dei contratti mobili e fissi;
- b) indennizzo per ritardata portabilità delle 17 numerazioni mobili;
- c) indennizzo per perdita della numerazione;
- d) storno del traffico addebitato contrario alla legge n. 326/10;
- e) indennizzo per discontinua erogazione del servizio;
- f) indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti;
- g) indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- h) rimborso delle penali addebitate da Telecom Italia X;
- i) storno delle somme addebitate a titolo di corrispettivo per recesso anticipato;
- j) ricalcolo delle fatture rimborso delle somme pagate e non dovute;
- k) ritiro della pratica di recupero credito;
- l) storno della posizione debitoria.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb respinge ogni richiesta dell'istante. In particolare espone:

per i presunti e generici disservizi sulle utenze mobili e sul servizio internet la prima contestazione è stata ricevuta solo in data 11.10.2013;



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

- le penali di recesso addebitate da Telecom Italia X sono state integralmente rimborsate solo per le utenze oggetto di migrazione e non possono riguardare tutte le numerazioni;
- il corrispettivo per recesso anticipato è previsto dal regolamento negoziale e dalla proposta contrattuale correttamente sottoscritta.

3. Motivazione della decisione

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

- a) La richiesta sub a) va respinta. In particolare, la richiesta esula dal contenuto vincolato del provvedimento di definizione della controversia che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, "...può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".
- b) La richiesta di indennizzo per ritardata portabilità delle numerazioni viene accolta. In particolare, dalla documentazione allegata emerge che la migrazione delle numerazioni si è completata con circa due mesi e mezzo di ritardo. Secondo il consolidato orientamento Agcom, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di migrazione della linea telefonica, rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. Nel caso de quo, lo stesso operatore dichiara che la portabilità delle numerazioni è stata completata il 18.04.2013 e non sono state fornite prove dalle quali si possa escludere la sua responsabilità per il ritardo. Tenendo conto che le numerazioni oggetto della portabilità sono utenze mobili, i tempi previsti dalla disciplina di settore (Delibera n. 147/11/CIR) per il completamento della procedura sono 2 giorni che, come



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

detto, non vengono rispettati. Infatti, dalla firma della richiesta di migrazione (29.01.2013) al completamento della procedura di migrazione (18.04.2013) viene accumulato un ritardo di 78 giorni. Per il ritardo nella portabilità delle utenze mobili, ai sensi degli artt. 6, comma 1 e 12, comma 1, del "Regolamento indennizzi", si riconosce un indennizzo in misura unitaria di euro 2,50 per ogni giorno lavorativo, pertanto, calcolando, stante la natura business, 2,50 x 2 pro die per 78 giorni complessivi, l'importo è pari a euro 390,00 (trecentonovanta/00).

- c) La richiesta di indennizzo per perdita della numerazione viene accolta. In particolare, dalla documentazione emerge che una delle numerazioni, cioè la n. 335.XXXX, veniva disattivata senza preavviso e, alle richieste di chiarimento, il Call Center Fastweb comunicava che quel numero non poteva essere più recuperato. Difatti, dall'analisi delle fatture emerge che la numerazione viene indicata nelle prime bollette, ma non è più menzionata nelle successive. Alla luce di tale ricostruzione si ritiene di riconoscere all'istante un indennizzo per la perdita della numerazione mobile business, ai sensi dell'articolo 9 del "Regolamento indennizzi". In applicazione dell'articolo 12, comma 2, del Regolamento suddetto, nel caso di utenza di tipo affari, gli indennizzi previsti all'articolo 9 sono applicati in misura pari al quadruplo. Dunque, tenendo conto che l'utente era titolare della linea dal 2005, quindi da otto anni, calcolando euro 400,00 per ogni anno di precedente utilizzo, si ha un importo complessivo pari ad euro 3200,00 (tremiladuecento/00).
- d) La richiesta di storno del traffico dati addebitato viene accolta. In particolare l'istante lamenta l'addebito di traffico dati nelle bollette n. 6247419 emessa il 31.08.2013 e n. 8576771 il 30.11.2013. Preliminarmente occorre chiarire che l'Agcom prevede l'obbligo per gli operatori mobili di introdurre sistemi di allerta e tetti mensili di spesa, stabilendo, sia in caso di piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume) (art. 2, comma 1, delibera 326/10/CONS) sia in caso di piani tariffari a consumo (art. 2, comma 6, delibera 326/10/CONS), di mettere a disposizione degli utenti, in maniera gratuita, sistemi di allerta efficaci. Inoltre, in caso di contestazione del traffico addebitato, qualora l'operatore non provi di aver inviato



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

all'utente la documentazione del traffico, l'utente risulta privato del proprio diritto di controllo, e non può nemmeno provare la non riferibilità a sé del traffico fatturato. Se a ciò si aggiunge che la fatturazione contestata non costituisce prova dell'esistenza del credito, trattandosi, come noto, di documento unilateralmente predisposto (cfr. da ultimo Cass., sent. n. 5915/2011) deve necessariamente essere riconosciuto il diritto dell'utente al rimborso delle somme contestate. Nel caso de quo, nonostante la richiesta di chiarimento e di tabulati, l'operatore non fornisce prove o dettagli volte a spiegare il traffico contestato e né si dà prova di aver posto in essere sistemi di allerta - quali, ad esempio, un sms, una e-mail o una finestra pop-up sul terminale - che segnalino il raggiungimento di una determinata soglia di consumo. Per quanto premesso, si ritiene di riconoscere il rimborso/storno delle somme contestate. In particolare nella fattura n. 6247419 deve essere rimborsato/stornato l'importo di euro 467,32 (quattrocentosessantasette/32), e nella fattura n. 8576771 deve essere rimborsato/stornato l'importo di euro 2.727,74 (duemilasettecentoventisette/74).

- e) La richiesta di indennizzo per discontinua erogazione del servizio viene accolta. In particolare l'istante lamenta che le conversazioni sulle utenze mobili erano disturbate ed interrotte. Visto la mancanza di prove dalle quali desumere il corretto adempimento dell'operatore si ritiene di riconoscere, nonostante venga lamentato con reclamo formale in data 11.10.2013, cioè alcuni mesi dopo l'inizio del disservizio, un indennizzo in misura unitaria ai sensi degli artt. 5, comma 2 e 12, comma 1 del "Regolamento indennizzi" che per irregolare funzionamento del servizio prevede euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento, ovvero dall'11.10.2013 (data di invio del reclamo formale) al 26.11.2013 (data in cui è avvenuto il passaggio ad altro operatore). Calcolando, vista la natura business delle utenze, 2,50 x 2 pro die per 46 giorni complessivi l'importo è pari a euro 230,00 (duecentotrenta/00).
- f) La pretesa di indennizzo per l'attivazione del servizio non richiesto viene rigettata. Dall'analisi delle fatture e dalla documentazione allegate non sono rilevabili addebitati per il servizio di consultazione della segreteria e, dunque, non è possibile stornare i



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

costi che l'istante ritiene di aver sostenuto, né tantomeno può essere riconosciuto un indennizzo.

- g) La richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo viene accolta. Ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera) e anche all'articolo 4.12 della carta dei servizi, qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro un termine non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta. Dalle dichiarazioni dell'istante molti sono stati i reclami rivolti al Call Center Fastweb senza avere soluzioni, inoltre, a fronte di segnalazione formale (inviata con raccomandata in data 11.10.2013) non risulta che l'operatore sia intervenuto o abbia dato riscontro, pertanto, l'istante ha diritto ad un indennizzo ai sensi dell'articolo 11 del "Regolamento indennizzi". L'indennizzo è calcolato, per 1,00 pro die, dal periodo successivo ai 45 giorni dopo il reclamo inviato con raccomandata (25.11.2013) alla data dell'udienza di conciliazione (06.02.2014) per 73 giorni complessivi, per un importo pari a euro 73,00 (settantatre/00).
- h) La richiesta di rimborso delle penali addebitate da Telecom Italia X viene accolta. Dall'offerta dell'operatore viene chiaramente previsto il rimborso delle penali di altro operatore fino a euro 150,00 per ogni sim. Dalla documentazione emerge che sia stata rimborsata solo una parte di penali, in particolare (come sostenuto da Fastweb) il rimborso si riferisce solo a tre numerazioni che erano oggetto di migrazione verso Fastweb. Dalla proposta e dalle mail però emerge che la richiesta di migrazione aveva ad oggetto più numerazioni, non solo le tre indicate dall'operatore. Dunque, alla luce della proposta e dell'offerta si ritiene che l'istante abbia diritto al rimborso delle penali addebitate da Telecom Italia X per ogni Sim migrata. In particolare, dalle bollette allegate si evidenzia che Telecom abbia addebitato nelle bollette nn. 7X03169065 e 7X04635610 costi a titolo di corrispettivo per recesso pari a euro 833,33 (ottocentotrentatre/33), ma, dalla bolletta n.6247419 emerge che Fastweb abbia già accreditato un importo pari euro 250,00, dunque, rimangono da liquidare all'istante euro 583,33 (cinquecentoottantatre/33).



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

- i) La richiesta di storno di penali per recesso anticipato viene rigettata. In particolare, considerato che il contratto veniva sottoscritto in data 29.01.2013 e che la disattivazione è avvenuta nel mese di novembre 2013, violando il termine minimo di durata previsto nel contratto sottoscritto, che era di 36 mesi dall'attivazione, si ritiene di non riconoscere lo storno richiesto.
- j) La richiesta di ricalcolo delle fatture viene accolta. Dalla documentazione allegata è evidente la difformità di quanto pattuito e quanto effettivamente addebitato in fattura. Alle continue richieste di chiarimento dell'istante non si hanno spiegazioni da parte dell'operatore. Secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato e ribadito anche dall'Agcom, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione. Infatti, qualora l'utente contesti le fatture emesse, incombe sull'operatore l'onere di provare la correttezza degli importi fatturati e l'effettuazione di controlli sulla linea, in modo da garantire il corretto funzionamento del contatore. In mancanza di tali prove, l'utente avrà diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile - amministrativa (ex multis, Agcom Delibera n. 14/10/CIR). Tenendo conto che, nel caso specifico, nessuna prova è stata presentata dall'operatore sulla correttezza degli importi fatturati, si ritiene di regolarizzare la posizione contabile dell'istante, rimborsando/stornando i costi pagati in eccedenza rispetto a quanto pattuito dalla fattura n. 303858 emessa il 30.04.2013 e dalla fattura n. 9412624 emessa il 31.12.2013.
- k) Le domande k) ed l) meritano una trattazione congiunta e vanno parzialmente accolte. La richiesta di storno della posizione debitoria viene accolta nei limiti degli storni previsti ai capi precedenti ed in relazione a questi si ritiene di riconoscere in favore dell'istante il diritto al ritiro della pratica di recupero del credito.

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



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

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società FASTWEB X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società FASTWEB X è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 390,00 (trecentonovanta/00) a titolo di indennizzo unitario per la ritardata migrazione;
 - II. euro 3200,00 (tremiladuecento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione;
 - III. euro 230,00 (duecentotrenta/00) a titolo di indennizzo unitario per malfunzionamento del servizio;
 - IV. euro 73,00 (settantatre/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
 - V. euro 583,33 (cinquecentoottantatre/33) a titolo di rimborso delle penali addebitate da Telecom Italia X
3. La società FASTWEB X è tenuta a rimborsare/stornare l'importo di euro 467,32 (quattrocentosessantasette/32) nella fattura n. 6247419 emessa il 31.08.2013 ed euro 2727,74 (duemilasettecentoventisette/74) nella fattura n. 8576771 emessa 30.11.2013.
4. La società FASTWEB X è tenuta altresì al rimborso/storno delle somme pagate in eccedenza dalla fattura n. 303858 emessa il 30.04.2013 alla fattura n.9412624 emessa il 31.12.2013.
5. La società FASTWEB X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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



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

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

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