

DELIBERA N.	32/2016
TITOLO	2014.1.10.4
	2013.1.10.21.1609
LEGISLATURA	X

Il giorno 8 giugno 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



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 di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

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.2016.1359);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 08/06/2016;



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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza XXX e al periodo di vigenza delle iniziative urgenti adottate dagli operatori di servizi di comunicazione elettronica a seguito del sisma che ha colpito la Regione Emilia-Romagna nel maggio 2012, lamenta di aver subito da parte di Fastweb X (di seguito Fastweb) la mancata sospensione della fatturazione ed il mancato trasloco dell'utenza. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante dichiara quanto segue:

- a causa dei problemi legati all'evento sismico che ha interessato l'Emilia-Romagna il 21 maggio 2012, ha richiesto a Fastweb l'immediato blocco della fatturazione ottenendo la rassicurazione da parte dell'operatore che ciò sarebbe avvenuto senza ritardi;
- il giorno 03.09.2012 si è visto costretto a lasciare la propria abitazione per trasferirsi in altro comune;
- a metà del mese di settembre 2012 ha richiesto a Fastweb il trasloco della linea presso la nuova residenza;
- poiché Fastweb non ha effettuato il trasloco richiesto, l'utente si è infine rivolto a Telecom per ottenere il rientro dell'utenza.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto di definire la controversia in essere con particolare riguardo a:

- 1) il riconoscimento della richiesta di blocco della fatturazione;
- 2) il rimborso degli importi addebitati sul proprio conto corrente per il saldo della fatturazione emessa da Fastweb successivamente alla richiesta di blocco;
- 3) l'indennizzo per la mancata lavorazione della richiesta di blocco fino al giorno dell'effettiva cessazione del contatto;
- 4) l'indennizzo per il mancato trasloco fino al giorno dell'effettiva cessazione del contatto.

2. La posizione dell'operatore



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

Fastweb, con propria memoria difensiva, chiede che vengano respinte le domande di controparte. L'operatore rappresenta di non aver mai ricevuto dall'istante richiesta per il blocco della fatturazione e per il trasloco dell'utenza, precisando che in costanza dell'evento sismico l'utente ha avuto comunque la possibilità di fruire del servizio sull'utenza mobile, fornito regolarmente dall'operatore e altrettanto regolarmente fruibile dall'utente anche nella peculiare situazione del terremoto essendo un servizio di tipo non "geografico". Secondo l'operatore da ciò discende la regolarità della fatturazione e degli addebiti effettuati in relazione al traffico generato, che è "tale da evidenziare il pieno utilizzo dei servizi Fastweb". Fastweb rileva inoltre di essersi impegnata a "sospendere l'invio della fatturazione" a partire dalla data del 25.06.2012. Tutto ciò esposto, l'operatore avanza comunque una proposta conciliativa che consiste nella corresponsione dell'importo omnicomprensivo di euro 250,00 e nello storno integrale dell'insoluto pari ad euro 729,92.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere rigettate come di seguito precisato.

In via preliminare rispetto alla disamina delle singole richieste deve precisarsi che la misura proposta ed adottata da Fastweb, di sospensione della fatturazione a carico degli utenti colpiti dall'evento sismico che nel 2012 si è verificato in Emilia-Romagna, era un'iniziativa solo eventuale, subordinata e condizionata alla inutilizzabilità dei servizi attivi sulle singole utenze. Non a caso nella tabella riepilogativa "TABELLA DELLE INIZIATIVE URGENTI E INDIFFERIBILI - SISMA "EMILIA ROMAGNA" pubblicata sul sito dell'Agcom è chiaro come, per la clientela residenziale, al fine di beneficiare delle misure adottate da Fastweb da un lato si rendeva necessaria una segnalazione di disservizio da parte dell'utente e dall'altro che alla stessa avrebbe dovuto far seguito un accertamento da parte dell'operatore in ordine all'inagibilità dell'abitazione dell'utente. Le circostanze di fatto emerse nel corso del procedimento, e più precisamente la non tracciabilità della richiesta dell'istante all'operatore Fastweb di sospendere la fatturazione e la non provata inagibilità dell'abitazione dell'utente, non consentono di ritenere applicabile l'invocata sospensione della fatturazione in relazione all'utenza fissa, tanto più che nel caso di specie la relativa fatturazione in atti – tenuto



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

conto del profilo tariffario applicato (utenza fissa *de qua* associata alle utenze mobili) - non consente di affermare anche solo in via presuntiva che sia stato impossibile per l'utente generare traffico sulla predetta utenza fissa. Tanto considerato, devono rigettarsi le richieste sub 1) e sub 2), ma altresì sub 3), in tal caso con la precisazione che quand'anche fosse stata formulata una richiesta di sospensione della fatturazione, la mancata gestione di questa richiesta non costituirebbe ipotesi indennizzabile ai sensi del Regolamento indennizzi, non trattandosi di fattispecie per la quale sia applicabile anche solo in via analogica l'art. 8 del citato Regolamento, in mancanza di qualsivoglia servizio. Infine in merito alla richiesta sub 4) di indennizzo per mancato trasloco dell'utenza presso altro comune, deve statuirsi il rigetto in ragione del mancato riscontro probatorio della formulazione di una qualche richiesta di trasloco rivolta dall'utente all'operatore ed in relazione alla quale, in mancanza dell'indicazione della modalità di inoltro della stessa e della data, non risulta possibile alcun accertamento.

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 di Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente atto 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.

Il Segretario
Dott.ssa Patrizia Comi

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