

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

DELIBERA N.	49/2016
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.1754
LEGISLATURA	X

Il giorno 20 luglio 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, SOCIETA' A SOCIO UNICO E SOGGETTA ALL'ATTIVITA' DI DIREZIONE E COORDINAMENTO DI SWISSCOMAG



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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 Agcom n. 276/13/CONS;

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);



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.1689);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 20 luglio 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato nei confronti di Fastweb X (di seguito Fastweb) l'impossibilità di poter stipulare un contratto con il gestore a causa dell'inserimento ingiustificato del suo nominativo nella propria black list. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di essere stato per diversi anni cliente Fastweb, con il codice cliente 1386528, usufruendo di un abbonamento "wholesale" 6 mega;
- di aver riscontrato il malfunzionamento del modem e una velocità di navigazione non elevata;
- di aver richiesto più volte l'attivazione di una nuova offerta di abbonamento proposta da Fastweb, che prevedeva un'ADSL di nuova tecnologia a 20 mega, acconsentendo anche ad un aumento del canone;
- di avere ricevuto il rifiuto da parte di Fastweb in quanto l'offerta era riservata esclusivamente ai nuovi clienti;
- di essere passato nel mese di maggio 2013 ad altro operatore con l'intenzione di rientrare subito in Fastweb e poter usufruire della nuova proposta;
- di aver ricevuto nuovamente il rifiuto di Fastweb perché il suo nominativo risultava inserito ingiustificatamente in una sorta di black list per ineleggibilità, che gli impediva di stipulare abbonamenti con il gestore;
- di avere contattato il servizio clienti e di aver effettuato formale reclamo scritto, senza esito.

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



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- a) di essere eliminato dalla black list per poter stipulare un contratto con Fastweb;
- b) il risarcimento di 2.000,00 euro per i danni materiali e morali subiti a causa del comportamento illegittimo del gestore.

## 2. La posizione dell'operatore

Fastweb, nella propria memoria, eccepisce la propria estraneità in merito all'inserimento dell'istante in una lista di ineleggibilità e rileva che *"l'utente è posto nelle condizioni di fruire dei servizi di telecomunicazione di almeno un operatore telefonico e non sussiste alcun diritto in capo allo stesso all'attivazione dei servizi di telecomunicazione da parte di Fastweb, non risultando alcuna proposta di abbonamento sottoscritta."* Da ultimo conferma che in riferimento al codice cliente 1386528, ad oggi cessato, non risultano insoluti.

## 3. Motivazione della decisione

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

- a) La domanda sub a) non sarà oggetto di trattazione in quanto la richiesta non è riconducibile ad alcuna delle fattispecie tipizzate dal Regolamento indennizzi e comunque volte ad ottenere un *facere* che non rientra nel contenuto c.d. vincolato del provvedimento di definizione, così come previsto dall'art. 19, comma 4, del Regolamento ai sensi del quale: "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, 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 domanda sub b) è da rigettare per le argomentazioni che seguono. Innanzitutto è necessario precisare che la richiesta, così formulata, non può essere trattata secondo l'art. 19, comma 4, del Regolamento richiamato sopra.



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Ciò premesso, va osservato che il Corecom “dispone di un margine di interpretazione delle singole richieste avanzate dall’utente nell’istanza di definizione della controversia, limitato alla logicità e pertinenza rispetto alla questione da esaminare” ai sensi del punto III.1.2 della delibera Agcom n. 276/13/CONS. Pertanto, la richiesta avanzata da parte istante va interpretata come richiesta di indennizzo. Nel caso di specie, l’istante dichiara, a causa del malfunzionamento del modem e di una connessione internet lenta, di essersi rivolto ad altro gestore, cessando il contratto in essere per rientrare in Fastweb in un secondo momento, al fine di attivare una vantaggiosa promozione riservata ai nuovi clienti. L’attivazione del nuovo contratto, però, non è mai avvenuta, nonostante i vari tentativi telefonici effettuati al servizio clienti Fastweb. Dall’istruttoria si rileva che il disagio principale lamentato dall’istante, per il quale richiede di essere indennizzato, riguarda proprio la mancata possibilità di instaurare un nuovo contratto con Fastweb, perché risulterebbe inserito in una sorta di black list del gestore che gli impedirebbe l’accesso ai servizi offerti dallo stesso. Tale richiesta, però, non può essere trattata, proprio in considerazione del fatto che nel periodo considerato non sussisteva alcun vincolo contrattuale tra le parti, presupposto imprescindibile per quanto riguarda l’ambito di applicazione della procedura di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, ai sensi dall’art. 2 del Regolamento che prevede siano *“rimesse alla competenza dell’Autorità le controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti finali ed operatori, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell’Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi”*. Ne deriva che non può essere attribuito in capo a Fastweb alcun comportamento illegittimo nei confronti dell’istante. Si precisa, infine che, anche considerando la domanda come richiesta di indennizzo per il malfunzionamento della linea riscontrato prima della disdetta avanzata al



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

gestore, la stessa non può essere accolta per carenza di informazioni e riferimenti temporali relativi ai disservizi subiti, non risultando agli atti, oltretutto, alcun reclamo avanzato al gestore. Si precisa, infine, che il Corecom non può sostituirsi alla parte istante nella formulazione delle richieste alla base della controversia, che al contrario esse devono essere espressamente indicate dall'istante ai sensi dell'art. 14 comma 3 della delibera Agcom n. 173/07/CONS. Pertanto, in considerazione delle motivazioni sopra esposte, la domanda è da rigettare.

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 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.

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](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)