

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2013.1.10.21.1675
LEGISLATURA	X

Il giorno 18/10/2016 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](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 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 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. 274/07/CONS, recante "*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS modalita' di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*";

Vista la delibera n. 41/09/CIR recante "*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilita' del numero su rete fissa*";

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.2016.2274);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 ottobre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante ha lamentato la sospensione del servizio POS da parte di Fastweb X (di seguito Fastweb). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- ottobre 2012 veniva concluso un contratto con Fastweb e veniva richiesto di mantenere gli stessi numeri;
- si riscontravano problemi all'allaccio della linea tanto da richiedere più interventi dei tecnici Fastweb e, senza preavviso, in data 01.02.2013 le linee venivano collegate;
- si riscontrava il mancato funzionamento del servizio POS dall' 01.02.2013 al 30.05.2013;
- si segnalava il disagio a Fastweb ma non veniva risolto e, di conseguenza, si chiedeva disdetta per rientrare in Telecom Italia X

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

- a) il risarcimento del danno per un importo pari a 6000,00 (seimila/00).

### **2. La posizione dell'operatore**

Fastweb in via conciliativa propone un indennizzo pari a euro 1500,00 (millecinquecento/00) o diversamente, chiede che venga respinta ogni richiesta dell'istante. In particolare, precisa che nessuna responsabilità gli può essere imputata per il periodo successivo al 13.02.2013 atteso che è stato impedito qualsivoglia tentativo di risoluzione per l'interruzione del servizio POS.

### **3. Motivazione della decisione**



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)

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte può essere accolta come di seguito precisato.

- a) Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta dell'istante, volta al riconoscimento del risarcimento dei danni, deve essere intesa, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, come volta alla liquidazione di un indennizzo di cui all'allegato A della delibera n. 73/11/CONS. (cfr. delibera Agcom n. 529/09/CONS). Nel merito, dalla documentazione in atti emerge che, nonostante la portabilità della linea sia avvenuta con ritardo rispetto ai tempi previsti della disciplina di settore, il comportamento di Fastweb sia in linea con i principi di buona fede e correttezza. Infatti, l'operatore inviava, in più occasioni, i tecnici per risolvere i problemi per l'allaccio e informava l'istante. L'istante, dal canto suo, in data 13.02.2013 rifiutava ulteriori interventi tecnici da parte di Fastweb senza che vi fosse nessuna comunicazione riguardo alla volontà di recesso dal contratto, un comportamento certo che non permetteva risoluzione del disservizio del POS. Tenuto conto del comportamento delle parti in causa e stante la regola secondo cui il passaggio da un operatore ad un altro non può comportare disservizi per l'utente, il quale ha il diritto ad un passaggio "sincronizzato" che arrechi il minor disagio possibile (delibera n. 274/07/CONS, delibera n. 41/09/CIR), si ritiene di riconoscere esclusivamente un indennizzo per l'interruzione del servizio POS, ai sensi dell' articolo 6, comma 2, del "Regolamento indennizzi". L'indennizzo pari a euro 1190,00 (millecentonovanta/00) viene calcolato per 119 giorni complessivi, dal 01.02.2013 (data di inizio del disservizio del POS) al 30.05.2013 (data di cessazione del disservizio) per euro 5,00 pro die, computato in misura pari al doppio in quanto l'utenza interessata è di tipo business.

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. Accoglie l'istanza di XXX nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.



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)

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. 1190,00 (millecentonovanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio POS dal 01.02.2013 al 30.05.2013 (euro 5,00 pro die per 119 giorni complessivi di interruzione del servizio).
3. 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.

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](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)