

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.96
LEGISLATURA	X

Il giorno 12 dicembre 2017 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 Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSA XXX / FASTWEB X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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";

Viste le delibere Agcom n. 3/11/CIR, n. 15/11/CIR, n. 50/11/CIR, n. 14/12/CIR, n. 24/12/CIR, n. 28/12/CIR;

Vista la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 1/12;

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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.2562);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 12 dicembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'addebito di penali di recesso da parte di Fastweb X (d'ora in poi Fastweb) a seguito di mancata attivazione di linea.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 3.03.2015 l'addetto Fastweb asportava l'apparato necessario al funzionamento della doppia linea, a causa di incompatibilità tecniche nell'installazione;
- che veniva contattato dal servizio clienti Fastweb per attivare la seconda linea, ma viste le disfunzioni relative al centralino e all'uso delle due linee contemporaneamente aveva già fatto richiesta di rientro in Telecom;
- che nonostante il rientro venivano addebitati costi di attivazione per la seconda e costi di recesso anticipato.

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

- a) rimborso della fattura n. 5298007 del 31.07.2015 per Euro 222,20;
- b) rimborso della fattura n. 3671480 per Euro 15,39;
- c) rimborso della fattura n. 2347568 per Euro 14,36 e Euro 72,00;
- d) indennizzo per perdita della numerazione associata all'utenza Fastweb.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore rileva l'assoluta infondatezza in fatto e in diritto delle richieste di parte istante, specificando quanto segue.

In data 16.05.2015 veniva raggiunto un accordo bonario in seguito di udienza di conciliazione in cui Fastweb e l'istante concordavano sul pagamento a fini transattivi della cifra di Euro 300,00



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

*“senza alcuna ammissione di colpa e a tacitazione di ogni ulteriore pretesa”*. L’operatore precisa inoltre che in data 5.07.2015 veniva cessato il contratto, con rientro dell’utente in Telecom. L’operatore Fastweb evidenzia inoltre l’assoluta incongruenza ed incompatibilità tra l’accordo raggiunto in data 16.05.2015 e le richieste odierne. Le domande di parte istante devono dunque essere respinte.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere integralmente respinte, per le ragioni di seguito precisate.

Le domande a), b) c) e d) vengono trattate congiuntamente e devono essere respinte. Occorre preliminarmente rilevare che l’istante non si è presentato in sede di udienza ex art. 16, comma 4, delibera Agcom 173/07/CONS, ed è indispensabile sottolineare la non perfetta congruenza tra formulario UG e GU14, essendo indicata in quest’ultimo un’utenza non oggetto di tentativo di conciliazione. L’Autorità adita ha già affermato sul punto che *“Deve essere dichiarata la parziale inammissibilità dell’istanza per la parte in cui non sia stata fatta oggetto di tentativo di conciliazione. L’articolo 14, comma 1, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, richiede, quale condizione legittimante la presentazione di un’istanza di definizione, l’esito negativo del tentativo di conciliazione. L’utente potrà ovviamente formulare una nuova istanza di conciliazione per questa parte della controversia.”* (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 1/12). In secondo luogo si deve rilevare l’assoluta genericità e scarsa chiarezza, sia espositiva sia probatoria dei fatti enunciati da parte istante. Sul punto è costante l’orientamento dell’Autorità Garante che afferma che: *“Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell’utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall’istante.”* (delibere Agcom n. 3/11/CIR, n. 50/11/CIR, n. 14/12/CIR, n. 24/12/CIR, n. 15/11/CIR e n. 28/12/CIR).

Infine, non può ignorarsi che tra le parti sia già intervenuto un accordo transattivo avente ad oggetto le medesime utenze su cui la scrivente Autorità è chiamata a pronunciarsi e pertanto, non essendo i fatti circostanziati diversamente né provati in altra maniera, le domande devono



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

essere integralmente respinte.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza della Farmacia 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.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)