

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.399
LEGISLATURA	X

Il giorno 10 gennaio 2017 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 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 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";

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 Rita Filippini (NP.2017.15);



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

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 10 gennaio 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata migrazione e i costi illegittimamente addebitati da parte della società FASTWEB X. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 23.07.2013 veniva sottoscritta con l'operatore Fastweb proposta di abbonamento e contestualmente veniva richiesta la migrazione di due linee telefoniche fisse business, una mobile, la linea Adsl e la linea utilizzata per il servizio Pos;
- veniva recapitata una fattura riguardante "abbonamenti anticipati" dal 12.08.2013 al 14.10.2013 con scadenza 08.09.2013. Successivamente, veniva recapitata una seconda fattura anch'essa con l'addebito di "abbonamenti anticipati" dal 29.08.2013 al 14.11.2013 con scadenza il 09.10.2013;
- Le fatture venivano pagate anche se non si riceveva il servizio richiesto a Fastweb;
- la migrazione della linea telefonica da Telecom a Fastweb non veniva espletata. Infatti, la linea fissa 05442xxxx veniva sospesa dai primi giorni di settembre. La linea Pos continuava a funzionare solo sino a metà aprile 2014, e la linea mobile 333301xxxx invece, era l'unica passata in Fastweb in data 13.08.2013;
- in data 19.10.2013 veniva effettuato un reclamo telefonico, ma il problema non veniva risolto. Seguivano ulteriori fax di reclamo in data 25.10, 30.10, 2.11, 29.11, ma senza nessun riscontro;
- si ricevevano altre fatture da Fastweb che non venivano pagate. Si pagava, invece, la fattura di Telecom relativa al periodo agosto-settembre poiché, fino a fine agosto, se ne utilizza il servizio;



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

- in attesa dell'espletamento della procedura di portabilità si utilizzava un servizio di preselezione che permetteva l'utilizzo del telefono e Adsl, servizio che non è stato mai prestato da Fastweb;
- si richiedeva il coinvolgimento del Corecom in data 03.04.2014 ma in attesa dell'udienza si riceveva sollecito di pagamento che, per non avere la perdita delle numerazioni, veniva pagato;
- in data 26.06.2014 si veniva a conoscenza che una linea fissa era cessata per morosità a gennaio 2014 e l'altra il 24.04.2014, e che la portabilità di quelle numerazioni non era mai avvenuta per colpa di Telecom;
- su suggerimento dell'operatore si richiedeva, vista l'importanza di mantenere il numero collegato alla ditta da trent'anni, il rientro in Telecom che veniva negato.

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

- a) il rimborso di quanto pagato a Telecom nella fattura n. 8H01233046 di euro 95,00;
- b) il pagamento di tutte le fatture ad Active Network per un totale di euro 391,67;
- c) indennizzo per ritardata migrazione;
- d) indennizzo per ritardata attivazione del servizio;
- e) indennizzo per perdita della numerazione 054442xxxx;
- f) indennizzo per mancata risposta a reclamo;
- g) indennizzo da carenza informativa;
- h) la restituzione di quanto indebitamente pagato e non dovuto nelle bollette nn. 5846479, 6599435, 5415403 per un totale complessivo pari a 464,81;

2. La posizione dell'operatore

L'operatore chiede il rigetto delle richieste e precisa che l'oggetto della controversia sono solo le due utenze fisse come anche indicato nel GU14. Riguardo alla portabilità del numero 0544188xxxx espone che in data 12.08.2013 venivano attivate due utenze provvisorie in attesa



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

dell'espletamento della procedura. In data 16.08.2013 veniva richiesta la portabilità a Telecom che veniva bocciata. Come emerge dal traffico telefonico le due utenze venivano utilizzate continuativamente e, in seguito al mancato pagamento del corrispettivo, l'istante veniva sollecitato al pagamento e gli veniva dato preavviso della sospensione dei servizi. Permanendo l'inottemperanza al pagamento del corrispettivo veniva comunicata la risoluzione contrattuale e la disattivazione del servizio e, in data 27.03.2014, si provvedeva alla risoluzione del contratto. Riguardo all'altra utenza, n. 054459xxx, anche in questo caso veniva attivata utenza provvisoria utilizzata dall'istante, ma, vista la morosità del cliente, si risolveva il contratto in data 24.04.2014.

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) Le richieste a) e b) meritano una trattazione congiunta e vengono rigettate. In particolare, il rimborso delle spese che l'istante ha dovuto pagare ad altri operatori a causa dell'inadempimento dell'operatore coinvolto nella controversia, non rientrano nel contenuto vincolato del provvedimento di definizione 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 migrazione viene accolta. Nel merito, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, 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



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

circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Nel caso de quo, nessuna spiegazione viene data all'utente e, soltanto nella memoria difensiva viene spiegato che la migrazione non è avvenuta a causa di KO inviato da Telecom. Tuttavia, dalla documentazione, non emerge che Fastweb dopo il KO di Telecom abbia inviato altre richieste né tantomeno ha dimostrato di essersi attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati. Inoltre, vista anche la violazione degli obblighi informativi previsti nei confronti dell'utente, si ritiene di accogliere la domanda e, per l'effetto, riconoscere un indennizzo ai sensi dell'art. 6, comma 1, e art. 12, comma 2, del "Regolamento indennizzi". Per quanto riguarda la linea 0544188xxxx, l'indennizzo, calcolato dal 02.08.2013 (giorno della richiesta della migrazione più i dieci giorni previsti dalla disciplina di settore per l'espletamento della disciplina) al 27.03.2014 (data della disattivazione dell'utenza) per 102 giorni complessivi, applicando euro 10,00 (5,00 euro X 2 utenza business), è pari a euro 1020,00 (milleventi/00). Riguardo alla linea n. 054459xxx l'indennizzo, calcolato dal 02.08.2013 (giorno della richiesta della migrazione più i dieci giorni previsti dalla disciplina di settore per l'espletamento della disciplina) al 24.04.2014 (data della disattivazione dell'utenza) per 75 giorni complessivi, applicando euro 10,00 (5,00 euro X 2 utenza business), è pari ad euro 750,00 (settecentocinquanta/00).

- c) La richiesta di indennizzo per ritardata attivazione del servizio viene rigettata. Dalla documentazione in atti si rileva che il servizio di telefonia viene fornito dall'operatore nei tempi e nella modalità previste dal contratto. Infatti, in attesa dell'espletamento della migrazione richiesta, si usufruiva del servizio attraverso le numerazioni provvisorie, come si rileva anche dalle bollette allegate.



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

- d) La richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione viene rigettata. Dalla documentazione in atti emerge che l'istante veniva sollecitato al pagamento di bollette non pagate e, inoltre, gli veniva dato preavviso della sospensione dei servizi, ma permanendo l'inottemperanza al pagamento del corrispettivo, veniva comunicata la risoluzione contrattuale. Dunque l'operatore ha cessato le linee per morosità e da ciò è derivata la perdita di una delle numerazioni. Per quanto premesso, si ritiene di non riconoscere profili di responsabilità in capo all'operatore, di conseguenza, si rigetta la domanda.
- e) Le richieste sub f) e g) meritano una trattazione congiunta e vengono accolte. Preliminarmente occorre precisare che la richiesta di mancata risposta al reclamo e carenza informativa attengono ad una condotta unitaria dell'operatore, pertanto, è suscettibile di unitario indennizzo nella liquidazione. Nel merito, ai sensi del punto 4.12 della Carta dei servizi Fastweb, qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine 45 giorni dal ricevimento della richiesta. Dalla documentazione in atti emerge che ai molti reclami inviati dall'istante non è mai seguita una risposta e su tale silenzio si fonda il diritto in capo all'istante di un indennizzo calcolato ai sensi dell'art. 11 del "Regolamento indennizzi". L'indennizzo calcolato dal primo reclamo scritto (25.10.2013) alla data dell'udienza di conciliazione (08.07.2014), decurtando i 45 giorni previsti per la risposta a reclamo, dunque per 111 complessivi e applicando euro 1,00 al giorno, è pari ad euro 111,00 (centoundici/00).
- f) La richiesta di storno delle fatture indicate al punto h) viene rigettata. Le fatture di cui si chiede storno si riferiscono al traffico delle numerazioni assegnate da Fastweb nell'attesa dell'espletamento della procedura di migrazione delle due utenze fisse. Infatti, vengono attivate due numerazioni provvisorie, una per la linea fissa 054442xxxx e l'altra per la linea 0544598xxx. Dalle fatture emerge l'utilizzo delle suddette numerazioni e, dunque, non è possibile accogliere la domanda.



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

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. 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 1020,00 (milleventi/00) a titolo di indennizzo per la mancata migrazione dell'utenza 0544188xxxx;
 - II. euro 750,00 (settecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata migrazione dell'utenza 054459xxx;
 - III. euro 111,00 (centoundici/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

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.



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 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. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom