

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2015.1.10.21.158

OGGETTO: Definizione controversia XXX / Fastweb X

La Responsabile del Servizio

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 n. 9/III/08;

Viste 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";

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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha contestato modifiche contrattuali, prodotti/servizi non richiesti e trasparenza contrattuale relativamente ai servizi forniti da parte della società Fastweb X (di seguito Fastweb). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento l’istante ha dichiarato quanto segue:

- che a seguito di richiesta di portabilità ad altro operatore, Fastweb ha proposto una tariffa migliorativa di Euro 25,00 al mese, che veniva accettata;
- che l’operatore in seguito attivava un nuovo numero per fornire il profilo tariffario summenzionato ed inoltre applicava un costo di Euro 30,00 al mese e non 25,00 Euro come concordato;
- che ha inviato richiesta di cessazione di ogni servizio a Fastweb per portabilità ad altro operatore come da documenti allegati;
- che in relazione al nuovo piano tariffario, l’istante ha subito reclamato quando si è accorto che le chiamate non risultavano più comprese nel costo fisso ed inoltre che ha eccepito come da reclami allegati il cambio tariffario;
- che l’operatrice del call center aveva offerto una tariffa di Euro 25,00 comprensiva di chiamate nazionali senza scatto alla risposta;
- che, avvenuta la migrazione, poiché il nuovo operatore mostrava dei problemi di linea, si accorgeva che ancora risultava disponibile la connessione internet di Fastweb, chiedeva immediatamente disdetta, ed è in quel momento che l’operatrice offriva la tariffa di Euro 25,00 come summenzionata.

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

- a) indennizzo per perdita del numero quantificata in Euro 600,00;
- b) indennizzo di Euro 400,00 per mancata risposta ai reclami;
- c) indennizzo per attivazione profilo tariffario non richiesto quantificato in Euro 172,00;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

d) indennizzo per affermazioni non veritiere da quantificarsi in Euro 1.290,00.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato.

Nel merito specifica:

- che a seguito della richiesta di portabilità avanzata dall'utente con procedura di Number portability pura, l'operatore provvedeva a comunicare “le nuove condizioni economiche dell'offerta relativa ai servizi non inclusi nella richiesta di trasferimento”, dato che in questo caso sarebbe stata trasferita all'operatore recipient la sola numerazione telefonica restando la risorsa d'accesso sulla quale la numerazione appoggiava in capo al donating;
- il servizio è rimasto attivo con l'offerta Naviga casa;
- dalla fattura del 03.01.2014 l'operatore ha applicato la nuova offerta così come anticipato al cliente e indicato la nuova numerazione telefonica: nel riepilogo il costo dell'abbinamento Naviga Casa era pari ad Euro 30,40 con sconto “due pacchetti” di Euro 15,25 e ulteriore sconto di Euro 5,00;
- a fronte di richiesta del cliente in data 26.05.2014 veniva inoltre attivata in aggiunta l'offerta Parla Casa.

Aggiunge che, a fronte di comunicazione di recesso dell'istante, in data 12.06.2014 ha cessato il contratto.

Infine ha sostenuto che le somme maturate sono dovute e pari ad Euro 40,95.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza presentata dalla parte può essere accolta parzialmente come di seguito precisato.

- A) le domande a) e c) vanno trattate congiuntamente e vanno respinte. Pur prendendo atto della descrizione dei fatti dell'istante in merito alla perdita del numero, si segnala che la stessa istante ha confermato che il numero originario XXX988 era in fase di migrazione verso Tiscali (non coinvolta nel contenzioso) e produce una lettera di richiesta di disattivazione da lei stessa richiesta. Allo stato non sussistono sufficienti elementi per imputare a Fastweb la perdita del numero XXX988. In merito all'attivazione di un profilo tariffario non richiesto, l'istante non produce sufficienti elementi per valutare che l'offerta che gli è stata proposta



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

(Euro 25,00) non sia stata applicata, anche a fronte della complessità della fattura prodotta con memoria di replica, che contiene variegata e numerose voci di scontistica. Per tali motivi le domande vanno respinte;

- B) in quanto alla domanda di cui al punto d) si osserva che il regolamento indennizzi non riporta una voce “affermazioni non veritiere”, per cui la richiesta non è accoglibile e, al più, rientrerebbe in una sorta di risarcimento del danno, che esula dalla sede definitiva in forza dell’art. 19 comma 4;
- C) la domanda di cui al punto b) deve essere accolta in quanto la ricorrente ha effettivamente predisposto e inviato reclamo (13/01/2014), a cui non è stata data risposta ed in conseguenza di ciò si deve riconoscere l’indennizzo massimo di Euro 300,00 previsto dall’art. 11 comma 1 del regolamento indennizzi, essendosi svolta la conciliazione in data 12/03/2015.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente/accoglie 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 300,00 (trecento) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, come motivato al punto C).
3. La società Fastweb X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l’avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom