

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2016.1.10.4.1
	2016.1.10.21.141
LEGISLATURA	X

Il giorno 17 aprile 2018 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 CONTROVERSIA XXX / FASTWEB X



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

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 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 sentenza Corte di Cassazione n. 10313/2004;

Vista la delibera Agcom n. 108/10/CIR;

Visto l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome.

Vista la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.862);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 aprile 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il proseguimento della fatturazione da parte dell'operatore Fastweb X (di seguito, Fastweb) nonostante l'avvenuta migrazione in Tim X (di seguito, Tim). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 28.04.2014 Tim confermava l'avvenuta migrazione da Fastweb;
- che nel periodo 01.07.2014 – 31.10.2014 Fastweb ha continuato a fatturare all'istante costi per servizi indicati genericamente come "abbonamenti anticipati" o "altri costi";
- che in detto periodo l'istante non ha prodotto consumi con Fastweb;
- che dopo diversi reclami telefonici, in data 28.05.2015 veniva inviato un fax di reclamo a Fastweb;
- che il 2.09.2015 veniva inviata una lettera di messa in mora a firma di un legale di Fastweb per ottenere il pagamento delle fatture insolute per complessivi Euro 357,30.

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

- a) lo storno delle fatture emesse successivamente alla migrazione in Tim e ritiro delle pratiche di recupero credito;
- b) l'indennizzo per l'impropria fatturazione subita;
- c) l'indennizzo per mancata risposta a reclamo;
- d) il rimborso spese per il presente procedimento.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore contesta integralmente quanto dedotto da parte istante e specifica quanto segue. In via preliminare rileva che nel caso di specie non si tratta di un'ipotesi di migrazione, ma di un caso di number portability nel quale il rapporto negoziale con l'operatore *donating* permane in



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

essere, salvo esplicita volontà dell'utente di risolvere il rapporto relativo. Fastweb ha infatti provveduto ad inviare raccomandata a/r per informare l'utente della rimodulazione dell'offerta commerciale proposta.

L'operatore segnala inoltre di non aver mai ricevuto alcun reclamo e che il fax prodotto in atti dall'istante riporta un numero non riferibile a Fastweb.

In ragione di quanto sopra esposto l'operatore chiede pertanto il rigetto integrale delle domande di parte istante con compensazione delle spese di procedura.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere parzialmente accolte, per le ragioni di seguito precisate.

A) Le domande a) e b) vengono trattate congiuntamente e sono parzialmente accolte. Occorre in primo luogo rilevare la difesa fornita dall'operatore secondo la quale in ipotesi cd. *number portability pura* insorga in capo all'utente un onere di ulteriore comunicazione di recesso nei confronti dell'operatore *donating* non è conforme con quanto stabilito dall'Autorità Garante in questa materia. Le procedure di portabilità del numero, che sono operative dal 7 febbraio 2011, rendono possibile il passaggio da e verso qualunque operatore in prima portabilità e portabilità successiva, nell'ambito di un unico Accordo Quadro. A seconda della procedura (attivazione, migrazione, portabilità del numero "pura"), attualmente il trasferimento del cliente ad un altro operatore avviene in circa 8-12 giorni lavorativi dal momento in cui il *recipient*, attraverso una rete dati che interconnette tra tutti gli operatori di rete fissa, trasmette la richiesta di passaggio. L'utente non deve preoccuparsi della specifica procedura da avviare, di cui peraltro non può avere contezza. Per cambiare operatore mantenendo il proprio numero, anche in tecnologia VOIP, è sufficiente che l'utente aderisca ad una offerta commerciale del nuovo operatore e gli comunichi il proprio codice di trasferimento dell'utenza. Non è necessario, pertanto, comunicare il recesso al vecchio operatore: sarà compito del nuovo operatore avviare la procedura corretta (sulla base del servizio richiesto dal cliente) e trasmettere al vecchio operatore quanto necessario per l'interruzione del precedente rapporto contrattuale



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

dell'utente. Tutte queste informazioni sono facilmente rinvenibili anche sul sito ufficiale dell'Autorità Garante.

Nel caso di specie occorre rilevare che a far data dal 28.04.2014 l'utenza è stata trasferita a Tim. A ciò si aggiunga che le fatture prodotte e contestate dall'istante non riportano alcun consumo effettivo imputabile all'utente e che le voci di costo su di esse riportate risultano generiche. Costante è l'orientamento della scrivente Autorità secondo il quale *"l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. sentenza n. 10313/2004) ..."* [delibera Agcom n. 108/10/CIR].

Nel caso di specie l'operatore non fornisce alcuna adeguata giustificazione delle voci di costo addebitate nelle fatture successive alla data di trasferimento dell'utenza in Tim e le stesse risultano pertanto non dovute e devono dunque essere stornate.

La domanda di cui al punto b) relativa all'indennizzo per l'impropria fatturazione subita, viene respinta in quanto assorbita nel merito dell'accoglimento della domanda a).

B) La domanda di cui al punto c) viene accolta.

Il reclamo inviato dall'utente a mezzo fax al n. xxxx213, numero che Fastweb disconosce, è in realtà riconducibile al numero di fax del legale che ha inviato lettera di messa in mora per il recupero del credito (in data 2.09.2015), come si può leggere chiaramente nella carta intestata della lettera. L'utente ha pertanto ritenuto di interfacciarsi direttamente con la società, per mezzo del procuratore da essa incaricato alla risoluzione della controversia. Come anche ammesso dall'operatore nella propria memoria difensiva dovrà dunque essere riconosciuto indennizzo per mancata risposta a reclamo a far data dal 21.09.2015 (data di trasmissione del fax di reclamo) e non già dal 28.05.2015 (data di intestazione della lettera trasmessa), e da tale data andranno scomputati i 45 giorni di termine per la risposta a reclamo riconosciuti



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

all'operatore. Così per complessivi 224 giorni (21.09.2015 + 45 giorni = 5.11.2015) dal 5.11.2015 al 16.06.2016 (data udienza conciliazione) così per Euro 224,00, in applicazione dell'art. 11 comma 1 del regolamento indennizzi.

C) La domanda di cui al punto d) viene accolta: vengono riconosciuti Euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

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 le domande del signor XXX nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb X è tenuta a stornare gli importi fatturati e relativi al periodo 1.07.2014 – 31.10.2014 e a pagare in favore dell'istante, oltre ad Euro 100,00 (cento/00) per spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. Euro 224,00 (duecentoventiquattro/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta a reclamo (Euro 1,00 x 224 giorni), per le ragioni di cui al punto B);

3. La società Fastweb X è tenuta altresì a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento 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.



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom