

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.578
LEGISLATURA	X

Il giorno 8 maggio 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 / Tim X e 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;

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";

Viste la delibera Agcom n. 3/11/CIR;

Vista la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 64/17;

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 regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1062);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 8 maggio 2018;



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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta una serie di disservizi subiti ad opera degli operatori Tim X (già Telecom Italia X – di seguito Tim) e Fastweb X (di seguito Fastweb) nell'ambito della richiesta di passaggio al servizio ADSL in fibra ottica e della seguente richiesta di migrazione.

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- il 13.04.2014 l'utente veniva informato dall'operatore Fastweb della possibilità di attivare la fibra ottica in luogo della connessione ADSL, alle medesime condizioni contrattuali e procedeva in tal senso;
- dal 23.04.2014 al 16.05.2014 (tot. 23 gg.) Fastweb sospendeva il servizio invece che procedere all'attivazione della linea fibra. In virtù di ciò l'utente richiedeva rientro in Telecom in data 10.07.2014; tale rientro risulta ad oggi ancora senza esito, nonostante i reclami e la richiesta di provvedimento temporaneo al Corecom;
- dal 10.09.2014 al 29.10.2014 (tot. 19 gg.) l'utente subiva una nuova sospensione della linea;
- che in entrambi i periodi di sospensione perdurava l'emissione di fatturazione ad opera di Fastweb.
- ai diversi reclami proposti e alle due istanze d'urgenza GU5, rispettivamente del 20.04.2015, e del 26.09.2015, non è stato dato alcun esito né da parte di Fastweb né da parte di Telecom.

In base a tali premesse l'utente ha richiesto:

- a) lo storno integrale delle posizioni debitorie nei confronti di entrambi gli operatori;
- b) la restituzione da parte di Fastweb della somma di Euro 378,00 per fatturazione emessa in pendenza di sospensione di servizio;
- c) indennizzo per mancata attivazione fibra ottica da parte di Fastweb dal 13.03.2014 al 12.09.2014 (tot. 180 gg.) per Euro 1.350,00;
- d) indennizzo per mancata/ritardata portabilità in Telecom dell'utenza, dal 10.07.2014 per 440 gg, per complessivi Euro 2.200,00;
- e) indennizzo per la sospensione del servizio avvenuto nei periodi 23.04.2014 - 16.05.2014 (tot. 23 gg) e 10.09.2014 - 29.10.2014 (tot. 19 gg.) per complessivi 42 giorni, per Euro 315,00.
- f) Indennizzo pari ad Euro 1.000,00 per l'eventuale perdita della numerazione 051375023;
- g) Indennizzo per la mancata risposta a reclamo pari ad Euro 300,00;
- h) Rimborso spese legali pari ad Euro 150,00.



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

2. La posizione dell'operatore Fastweb X

L'operatore si costituisce nel procedimento adducendo di aver ricevuto la prima richiesta di migrazione da parte dell'utente, in data 14.01.2015 e non per l'anno 2014, come confermato dalle schermate Eureka in allegato. Tale richiesta di migrazione è scaduta per mancato avvio della fase 3 da parte di Tim. Una seconda procedura di migrazione è stata avviata da Tim in data 12.02.2015, e Fastweb ha dato esito positivo alla fase 2, ma Tim ha nuovamente omesso di avviare la fase 3.

L'operatore sottolinea, come già aveva fatto anche in sede di GU5, che il mancato rientro della linea è totalmente imputabile alla condotta di Tim. La richiesta è stata infatti correttamente processata solo nel mese di novembre 2015, nelle more del procedimento i servizi Fastweb sono stati validamente forniti. L'operatore specifica ulteriormente che il mancato ricorso alla tecnologia fibra ottica non rientra tra le fattispecie indennizzabili e che non si ha in atti alcuna prova dell'avvenuto invio dei reclami.

3. La posizione dell'operatore Tim X

L'operatore, nella propria memoria, rileva preliminarmente una carenza di legittimazione attiva del Sig. XXX, risultando la linea di cui al n. xxxx023 intestata alla Sig.ra WWW, come risulta da proposta di attivazione allegata in atti di cui al doc. 2, e che tale rilievo risulti assorbente di ogni altra domanda.

Telecom specifica inoltre come dalle schermate Pitagora in atti, risulti che la mancata conclusione della procedura sia dovuta all'errata fornitura del codice di migrazione da parte di Fastweb che ha fornito codice cos 009 come se l'utenza fosse fibra, quando invece era ULL. Telecom afferma come solo in data 31.10.2015 Fastweb abbia inserito una *richiesta di cessazione standard con restituzione del numero* e che il numero è stato reso disponibile a Telecom il 13.11.2015. Dal 24.11.2015 sull'utenza è attiva un'offerta Tim.

Tim specifica infine che nessuna responsabilità è ad essa imputabile per la ritardata migrazione, che le sospensioni lamentate dall'utente sono avvenute in un periodo di competenza Fastweb e che il richiesto indennizzo per perdita della numerazione, è infondato in quanto lo stesso è stato mantenuto con Tim.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere integralmente rigettate come di seguito precisato.

A) La domanda di cui ai punti a) relativa allo storno integrale delle posizioni debitorie, b) relativa alla restituzione da parte di Fastweb della somma di Euro 378,00 e la domanda e) relativa alla richiesta di indennizzo per la sospensione del servizio vengono trattate congiuntamente e devono essere respinte.



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

Occorre primariamente rilevare come nel caso in oggetto, le allegazioni di parte istante siano assolutamente carenti e poco chiare. Nulla emerge infatti dalla documentazione in atti riguardo l'asserita posizione debitoria, né tantomeno risultano reclami in forza dei quali siano stati segnalati malfunzionamenti, sospensioni o disservizi in capo ad alcuno degli operatori coinvolti: dei reclami viene fatta esclusiva menzione in narrativa, ma nulla è prodotto sul punto se non un modello prestampato di un fax di reclamo indirizzato a Fastweb senza alcuna ricevuta di positivo invio e con la data indicata in maniera non leggibile.

La sospensione in due differenti periodi, di cui al punto e) per le date 23.04.2014 - 16.05.2014 e 10.09.2014 - 29.10.2014, non è suffragata dall'invio di alcun reclamo. L'unico GU5 prodotto dall'istante è datato 26.09.2015, (e non 26.09.2014 come sostenuto dall'utente stesso nella memoria allegata al GU14), quindi per l'anno successivo. Tra l'altro, nella memoria dell'istante del 23.12.2015, l'istante riporta esattamente tale asserzione: *"l'utente subiva illegittimamente due sospensioni della linea, la prima in data 24.04.2014 sino al 16.05.2014, per un totale di 23 giorni e la seconda in data 10.09.2014 sino al 29.09.2014 per ulteriori 19 giorni. Nonostante i reclami ed i solleciti avanzati dall'utente Tele Tu non provvedeva a risolvere il problema e lasciava del tutto inevasa la richiesta a intervenire"*. Si rileva che Tele Tu non è operatore coinvolto nella presente vicenda.

In punto invece al GU5 del 26.09.2015, Fastweb produce la risposta al GU5 e la fattura n. 5274547 relativa al periodo 1.08.2015 – 30.09.2015, dalla quale emerge l'effettività del consumo di traffico effettuato nel periodo suddetto, per euro 9,78. L'istante non controdeduce sul punto.

Come già ampiamente sostenuto e confermato dalla scrivente Autorità, la carenza documentale non consente di individuare compiutamente una responsabilità in capo all'operatore e non sussistono elementi idonei ad asseverare la domanda di storno di eventuali posizioni debitorie, poiché non provate. Nemmeno è data prova alcuna della sospensione del servizio. Pertanto le domande di storno delle posizioni debitorie, di rimborso della cifra di Euro 378,00 per fatturazione in sospensione di servizio e la richiesta di indennizzo per i periodi di asserita sospensione di cui in premessa, devono essere respinte: *"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. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo."* (cfr. Corecom Emilia-Romagna n. 64/17; delibera Agcom n. 3/11/CIR).



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

B) La domanda c) di richiesta di indennizzo per mancata attivazione del servizio in Fibra Ottica deve essere respinta per un duplice ordine di ragioni. In primo luogo, l'operatore asserisce che il servizio richiesto altro non fosse che un aggiornamento del contratto in vigore, che non ha comportato alcuna modifica sotto il profilo delle condizioni economiche applicate all'utente, il quale ha continuato a fruire dei servizi Fastweb ADSL e voce. Sul punto l'istante non controdeduce. Inoltre, fatto dirimente, in atti non risultano prodotti né il contratto originario né i termini della successiva modifica allo stesso e non risultano reclami positivamente inoltrati all'operatore al fine di segnalare la mancata attivazione del servizio Fibra. Risulta pertanto impossibile a codesta Autorità verificare la possibilità di effettiva applicazione relativamente al disservizio contestato.

C) La domanda d) relativa all'indennizzo per mancata/ritardata portabilità in Telecom dell'utenza e la domanda f) relativa all'indennizzo pari ad euro 1.000,00 per l'eventuale perdita della numerazione, vengono trattate congiuntamente e sono respinte.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata portabilità in Telecom dell'utenza, occorre primariamente rilevare che nei confronti dell'operatore nulla può essere addebitato in forza della carenza di legittimazione attiva del sig. XXX, odierno istante. Il contratto di migrazione per la linea di cui a n. 051.375023 è stato sottoscritto con Telecom dalla signora WWW, la quale non figura in alcun modo quale parte attiva del presente procedimento. Tale istanza deve dunque essere dichiarata improcedibile per l'effettiva riscontrata carenza di legittimazione attiva del sig. XXX rispetto alla posizione contrattuale in oggetto, non risultando quale titolare intestatario dell'utenza. Sul punto l'istante non ha controdedotto. Va inoltre respinta la richiesta di indennizzo per l'eventuale perdita della numerazione, per complessivi euro 1.000,00, non essendosi la stessa verificata, come da memoria dell'operatore, che afferma che il numero è stato riattivato dal 13.11.2015. Sul punto l'istante non ha controdedotto.

D) La domanda g) relativa all'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, deve essere respinta. Non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami per complessivi Euro 300,00, non essendovi in atti alcuna effettiva prova del positivo invio dei reclami prodotti. Come già argomentato al paragrafo A) dei reclami viene prodotto un modello prestampato di un fax di reclamo indirizzato a Fastweb, senza alcuna ricevuta di positivo invio e con la data indicata a mano in maniera non leggibile.

E) la domanda h) relativa alle spese di procedura, deve essere rigettata. Nulla si ritiene dovuto per spese di procedura in quanto seguono il principio di soccombenza in relazione alle altre domande.



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

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 le domande presentate dal sig. XXX nei confronti delle società Fastweb X e Tim 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 - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom