

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2017.1.10.4.1
	2017.1.10.21.191
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 tra 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 delibera Agcom n. 179/03/CSP;

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 delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.

Visti gli atti del procedimento;



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

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1065);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato una serie di disservizi subiti da parte dell'operatore Fastweb X (di seguito Fastweb) relativi al ritardo nelle operazioni di trasloco delle utenze.

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

- che in data 31.03.2015 veniva sottoscritto un contratto relativamente a n. 5 SIM voce con portabilità del numero; n. 3 cellulari Nokia a titolo gratuito poiché ricompresi nell'offerta; la portabilità di linea voce e ADSL; n. 2 telefoni fissi per centralino; nessun addebito di Tasse di Concessione Governativa;
- che dal 28.04.2015 al 4.05.2015 la linea fissa era disattiva;
- che dal 29.04.2015 al 4.05.2015 la linea ADSL era disattiva;
- che è stata attivata la portabilità di linee mobili non richieste, poi la procedura è stata bloccata dall'istante;
- che dopo vari contatti con i tecnici Fastweb, in data 21.05.2015 veniva posato un cavo aggiuntivo;
- che in data 30.04.2015 viene emessa fattura da Euro 529,36 per il periodo 25.04.2015 – 30.04.2015, nonostante in tale lasso di tempo l'istante non avesse ancora autorizzato il contratto, comprendente l'addebito di canoni anticipati, tassa di concessione governativa e l'attivazione di una sesta SIM non richiesta, oltre che l'intestazione della fattura sbagliata;
- che in data 20.05.2015 viene fatto reclamo al servizio clienti al n. 192194 rappresentando i disservizi occorsi;
- che in data 27.05.2015 all'istante viene comunicato tramite SMS che la richiesta di portabilità dei numeri mobili in Fastweb non è andata a buon fine;



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

- che nulla di quanto contrattualmente previsto è mai andato a buon fine e dunque il contratto risulta risolto.

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

- a) lo storno integrale di tutte le fatture Fastweb, non avendo mai fruito dei relativi servizi;
- b) l'indennizzo per completa interruzione del servizio voce dal 28.04.2015 per Euro 140,00;
- c) l'indennizzo per completa interruzione del servizio ADSL dal 29.04.2015 per Euro 120,00;
- d) l'indennizzo per ritardata attivazione linea fissa/ADSL;
- e) l'indennizzo per ritardata portabilità linee mobili;
- f) l'indennizzo Euro 300,00 per mancata risposta a reclamo;
- g) Euro 100,00 per spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore contesta integralmente quanto dedotto da parte istante e specifica quanto segue. In primo luogo, Fastweb rileva che l'indennizzo per ritardo nell'attivazione della linea fissa e ADSL non può essere riconosciuto in quanto è stato lo stesso istante a inibire l'intervento dei tecnici, a più riprese, fino al 25.06.2015 quando lo stesso ha manifestato la volontà di vedere risolto il contratto. L'operatore precisa poi che nella denegata ipotesi di accoglimento della domanda di indennizzo, l'Autorità adita dovrà tenere conto del termine *ex lege* di giorni 60 riconosciuto all'operatore per l'attivazione dei servizi stessi a decorrere dal 18.05.2015, data in cui lo stesso istante dichiara di aver avuto la disponibilità di Fastweb per l'intervento tecnico. Nessun ritardo può essere imputato all'attivazione delle linee mobili, bloccata dallo stesso istante.

In ultimo, specifica che l'indennizzo per mancata risposta a reclamo non può essere riconosciuto in quanto l'unico reclamo, formulato in data 25.06.2015, è in realtà una disdetta.

Nessun inadempimento può pertanto essere imputato all'operatore, il quale rileva un credito nei confronti dell'istante pari ad Euro 704,92.

3. Motivazione della decisione



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

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

A) La domanda a) relativa alla richiesta di storno integrale di tutte le fatture Fastweb viene respinta. La richiesta di storno di tutte le fatture non può trovare accoglimento in quanto le stesse non sono mai state oggetto di specifico reclamo come invece richiesto dai vigenti indirizzi di codesta Autorità. L'unico reclamo presente in atti, datato 25.06.2015, è in realtà una disdetta delle utenze e le contestazioni in esso contenute, relativamente alle fatture, non sono meritevoli di pregio; l'istante riferisce infatti che in data 30.04.2015 viene emessa fattura da Euro 529,36 per il periodo 25.04.2015 – 30.05.2015, nonostante non avesse autorizzato l'attivazione del contratto. In verità, la sottoscrizione del contratto stesso prodotto in atti avvenuta in data 31.03.2015 (come rappresentato dallo stesso istante), rileva quale valida manifestazione del consenso alla stipulazione, non essendo dovuti ulteriori accertamenti di detta volontà affinché l'operatore potesse procedere all'attivazione dei servizi, salvo l'utilizzo da parte dell'istante del diritto di ripensamento, che non appare però agli atti essere stato esercitato. L'istante, nel caso specifico, ha solo rifiutato l'intervento del tecnico necessario all'attivazione del servizio.

B) La domanda b) relativa all'indennizzo per completa interruzione del servizio voce dal 28.04.2015 e c) relativa alla richiesta di indennizzo per completa interruzione del servizio ADSL dal 29.04.2015, vengono trattate congiuntamente e sono respinte.

Il mancato funzionamento nel periodo dal 28.04.2015 al 4.05.2015 della linea fissa e dal 29.04.2015 al 4.05.2015 della linea ADSL non può essere oggetto di indennizzo in quanto non è stato rappresentato all'operatore con uno specifico reclamo. Solo al momento della disdetta l'istante ha rappresentato a Fastweb del disagio occorso, del quale fino a quel momento l'operatore non poteva avere contezza né porvi rimedio. Se da una parte, in base all'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni e le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e ai casi tassativamente indicati dall'articolo 5 del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti (allegato A, delibera Agcom n.



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

173/07/CONS) (Cfr. anche delibere Corecom Abruzzo n. 5/11, n. 10/11; delibera Corecom Lazio n. 29/12 e delibera Corecom Emilia-Romagna n. 11/11), dall'altra parte, l'utente deve mettere il gestore nella possibilità di risolvere eventuali problematiche insorgessero. Il reclamo infatti non deve essere inteso solo come la possibilità per l'utente di avere un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che non si presenta paritario a causa della qualità dell'operatore, inteso necessariamente quale soggetto strutturalmente e numericamente superiore, ma deve essere inteso anche come la necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione attivandosi. Non appare pertanto possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per l'interruzione della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di risolvere il contratto, un reclamo all'operatore.

C) La domanda d) relativa alla richiesta di indennizzo per ritardata attivazione linea fissa/ADSL e la domanda e) relativa all'indennizzo per ritardata portabilità linee mobili sono trattate congiuntamente e sono respinte. La ritardata attivazione dei servizi di rete fissa (voce e ADSL) oltre che la ritardata portabilità delle utenze mobili non possono essere oggetto di indennizzo in quanto le stesse, dalla ricostruzione dei fatti proposta dallo stesso istante, non appaiono conseguenza del comportamento dell'operatore, oltre a non essere state oggetto di specifico reclamo. L'istante ha rappresentato di avere a più riprese ritardato l'attivazione dei servizi di rete fissa, non accordandosi con i tecnici Fastweb; con riguardo alle utenze mobili è lo stesso istante a rappresentare di aver bloccato la procedura di portabilità. Nulla risulta dunque dovuto a titolo di indennizzo.

D) La domanda di cui al punto f) relativa all'indennizzo per mancata risposta a reclamo viene respinta. Non può essere riconosciuto indennizzo per mancata risposta a reclamo, non avendosi in atti evidenza di effettivi reclami. La lettera del 25.06.2015, come già evidenziato, è in realtà una lettera di disdetta del contratto.

E) La domanda di cui al punto g) sulle spese di procedura viene respinta. In forza della soccombenza relativamente alle domande principali, nulla viene riconosciuto a titolo di spese di procedura.



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

Respinge integralmente l'istanza della società Il XXX nei confronti di 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 - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom