

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.242
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 giugno 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 CONTROVERSA XXX / SKY ITALIA X / FASTWEB X



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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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 n. 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. 35/15/CONS;

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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1439);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 giugno 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata e parziale fornitura del servizio, la sospensione del servizio, spese e fatturazioni non giustificate, la mancata portabilità e/o migrazione, nei confronti degli operatori Sky Italia X (di seguito Sky) e Fastweb X (di seguito Fastweb).

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

- in data 28.03.2015 effettuava richiesta di trasloco sia a Sky che a Fastweb, con richiesta di attivazione della linea Fibra 100 da effettuarsi entro 20 giorni;
- che ad oggi il trasloco non è stato effettuato;
- che gli operatori continuano a fatturare.

Nella memoria di replica rileva che al punto 7.4 l'operatore Fastweb scrive che *"entro 30 giorni dalla richiesta comunicherà al cliente l'avvenuta variazione con indicazione della data di decorrenza della stessa e degli eventuali costi, che verranno addebitati nella successiva fattura, ovvero la ragione della sua mancata effettuazione"*. Rileva che i 30 giorni devono essere letti quale periodo di preavviso durante il quale il gestore esplica le necessarie verifiche tecniche e, quindi, Fastweb nulla ha comunicato in proposito alla ricorrente. Rileva che in data 05.06.2016 e in data 17.06.2016 ha provveduto a sollecitare il gestore.

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

- a) la risoluzione del contratto con Sky e Fastweb senza addebiti e costi;
- b) il rimborso delle fatture emesse dal 05.04.2015 al 05.06.2015;
- c) il riconoscimento di indennizzo automatico dal 21.04.2015 e sino alla data di udienza per ritardato trasloco, nonché indennizzo per sospensione linea;
- d) l'indennizzo stabilito dal Corecom e applicabile al caso descritto.



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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## **2. La posizione dell'operatore Sky**

In riferimento alla posizione in oggetto Sky rileva di aver tempestivamente lavorato la richiesta di trasloco della cliente e che in data 28.12.2015 è stato cessato l'abbonamento per insoluti.

## **3. La posizione dell'operatore Fastweb**

In riferimento alla posizione in oggetto Fastweb nega ogni responsabilità, rileva che il contratto è ad uso privato e che da condizioni generali di contratto l'operatore aveva 60 giorni per effettuare il trasloco e che il termine scadeva in data 27.05.2015. Rileva altresì che il trasloco non è un obbligo dell'operatore, in quanto è soggetto alla verificabilità tecnica di effettiva installazione nel nuovo indirizzo scelto dall'istante. Rileva infine che in data 18.09.2015 la cliente ha dichiarato di non essere più interessata al trasloco. Pertanto chiede il rigetto delle domande.

## **4. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte deve essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

A) La domanda a) relativa alla richiesta di risoluzione del contratto con Sky e Fastweb senza addebiti e costi, deve essere rigettata. La richiesta inerisce infatti ad un obbligo di *facere* che esula dalle possibilità concesse a codesta autorità in questa sede, ex art. 19 comma 4 dell'allegato A della delibera n. 173/07/CONS.

B) Le domande b) relativa alla richiesta di rimborso delle fatture emesse dal 05.04.2015 al 05.06.2015 e c) relativa alla richiesta di riconoscimento di indennizzo automatico dal 21.04.2015 e sino alla data di udienza per ritardato trasloco, nonché indennizzo per sospensione linea vengono trattate congiuntamente e trovano parziale accoglimento nei confronti di Fastweb. Invero l'operatore Sky, con scheda lavorazione allegata alla memoria, ha comprovato il proprio adempimento e la memoria di replica dell'istante nulla deduce in proposito. Per quanto riguarda Fastweb, la quale ammette che il trasloco non poteva essere effettuato per impossibilità tecnica, va accolta la rimostranza effettuata dall'istante in punto alla clausola 7.4. delle condizioni di contratto, relativamente alla quale l'operatore avrebbe dovuto avvisare l'utente



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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

dell'impossibilità di effettuare il trasloco, ciò anche a fronte del reclamo web documentato e datato 05.06.2016. Tale obbligo informativo è già stato oggetto di pronuncia, proprio sul punto preciso, con la delibera Agcom n. 35/15/CIR: *“Tuttavia, ai sensi dell'articolo 7.4 delle Condizioni generali di Contratto, Fastweb S.p.A. entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta, avrebbe dovuto comunicare al cliente l'avvenuta variazione, con l'indicazione della data di decorrenza della stessa e degli eventuali costi, ovvero la ragione della sua mancata effettuazione. Peraltro, il successivo articolo 7.5 testualmente recita: “La richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di Fastweb e nel caso di esito negativo di dette verifiche Fastweb informerà tempestivamente il cliente”. Pertanto, preso atto che, alla luce delle dichiarazioni rese in memorie, l'operatore non è in grado tecnicamente di dare seguito alla richiesta di attivazione dell'utenza presso la nuova residenza, in relazione a quanto sopra si contesta all'operatore Fastweb S.p.A., in quanto titolare del rapporto con il cliente, di aver disatteso i richiamati oneri informativi”*. Pertanto, viene liquidato un indennizzo per mancato trasloco dal 27.04.2015 al 18.09.2015 data indicata dall'operatore quale rinuncia al trasloco da parte dell'istante, non controdedotta da quest'ultimo, per complessivi 144 giorni a cui applicare l'art. 3 comma 1 del regolamento indennizzi, così per complessivi Euro 1.080,00 (Euro 7,50 x 144). In punto al rimborso delle fatture emesse, l'istante non ha dato prova del pagamento, pertanto il medesimo si reputa assorbito dal riconoscimento dell'indennizzo.

C) La domanda d) relativa alla richiesta di indennizzo stabilito dal Corecom e applicabile al caso descritto deve essere rigettata. La domanda è vaga e generica, non riporta quali tipi di indennizzi l'istante reputa applicabili al caso concreto e, in ogni caso si intende assorbita dal riconoscimento di cui alla lettera B) degli indennizzi per ritardato trasloco. La domanda pertanto non può essere accolta.

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



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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX solo 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. 1.080,00 (milleottanta/00) a titolo di indennizzo per ritardo nel trasloco (Euro 7,50 x 144) come da capo B).
3. La società Fastweb X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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.

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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)