

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.106
LEGISLATURA	X

Il giorno 30 agosto 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / FASTWEB X + TIM X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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 n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013 (Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche);

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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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.2018.1933);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 30 agosto 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Fastweb X (di seguito Fastweb) e di Tim X (di seguito Tim), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento, quanto segue.

In data 20.05.2016, sottoscrive un contratto Sky&Fastweb con migrazione da Telecom dell'utenza fissa n. xxxxxxx009 (linea fissa voce/ADSL) al canone complessivo mensile di euro 25,00 per i primi 12 mesi.

Poiché Fastweb tarda ad attivare la linea, a partire dalla seconda metà del mese di luglio contatta il Servizio clienti, che gli comunica l'impossibilità della migrazione del suddetto numero (dal 19.07.2016 Telecom aveva infatti cessato la linea come da verbale Corecom del 4.07.2016) e la possibilità, invece, di attivare una nuova linea, proposta che decide di accettare.

Il 27.07.2016 riceve una telefonata da Fastweb, nel corso della quale conferma nuovamente di accettare l'attivazione di una nuova linea.

Ciò, peraltro, non avviene, ragione per la quale effettua svariati solleciti telefonici a partire dal 3.08.2016, finché, in data 3.10.2016, non gli viene riferito che, nonostante il reale avvio, a fine luglio, della pratica per l'attivazione della nuova linea, risulta, tuttavia, un blocco per il normale espletamento della stessa.

Perdurando il problema, in data 25.11.2016 inoltra GU5 e UG.

In data 20.1.2017 viene contattato nuovamente da Fastweb, che riconosce come la mancata attivazione della linea sia stata causata dall'erroneo inserimento del relativo contratto, ed informa della necessità di inoltrare, comunque, una nuova richiesta.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

In data 31.01.2017, riceve, infine, una mail nella quale Fastweb gli comunica l'impossibilità della detta attivazione, ragione per la quale l'istante si rivolge ad altro operatore.

In base a tali premesse, l'istante richiede:

- 1) Indennizzo per mancanza linea fissa voce/ADSL dal 19.07.2016 al 31.01.2017, data in cui Fastweb comunica l'impossibilità di attivare i servizi;
- 2) Indennizzo per mancata migrazione dal 20.05.2016 al 19.07.2016;
- 3) Indennizzo per mancata attivazione dal 19.07.2016 al 31.01.2017;
- 4) Indennizzo per perdita del numero che si è verificata a causa della mancata migrazione dal 20.05.2016 al 19.07.2016;
- 5) Rimborso spese di procedura;
- 6) Indennizzo per i disagi subiti, le mancate/errate informazioni ricevute, il tempo impiegato per il disbrigo della controversia e ogni altro disagio legato al comportamento scorretto ai sensi della carta dei Servizi e della normativa a tutela del consumatore.

La posizione degli operatori

Con memoria in data 27.06.2017, Tim, in merito alla ricostruzione dei fatti eseguita dalla controparte e alle richieste dalla medesima avanzate, evidenzia quanto segue.

Parte istante contesta sia la mancata migrazione della linea da Tim a Fastweb richiesta nel maggio 2016, sia la mancata attivazione di una nuova linea da parte di Fastweb, richiesta successivamente alla cessazione della linea fissa xxxxxx009 (attivata il 16.12.1997 e cessata il 19.07.2016) che Tim ebbe ad eseguire a seguito dell'accordo Corecom del 4.7.2016.

Premesso che nessuna censura può essere mossa nei confronti di Tim, tant'è che all'udienza svoltasi il 23.02.2017, conclusasi con un mancato accordo, quest'ultimo aveva già dichiarato la propria estraneità ai fatti, si precisa quanto segue:

- la linea xxxxxx009 rientra in Tim da Fastweb il 31.12.2015;
- causa adsl non performante, l'istante chiede recesso, che non viene eseguito;
- si rivolge, perciò, al Corecom: l'udienza del 4.07.2016 si conclude con un accordo che prevede anche la cessazione della linea;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- l'ordine di cessazione, emesso il 5.07.2016, si perfeziona il 19.07.2016;
- a novembre 2016, l'istante si rivolge nuovamente al Corecom (GU5 + UG) per la mancata migrazione della linea xxxxxxx009 a Fastweb richiesta a maggio 2016: durante l'udienza svoltasi il 23.02.2017, Tim, come si diceva sopra, dichiara la propria estraneità.

Ad ogni buon conto, si evidenzia che le verifiche svolte da Wholesale non hanno evidenziato richieste di migrazione ingressate da Fastweb (né da maggio 2016, né successivamente).

Con memoria in data 29.06.2017, Fastweb, in merito alla stessa vicenda, evidenzia quanto segue.

In via preliminare, si rileva l'inammissibilità della presente istanza in quanto difforme da UG e GU5, presentati il 25.11.2016. Ciò in ossequio al disposto di cui al punto III.1.2. ("Contenuto e qualificazione delle istanze") delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013. In particolare, mai l'utente aveva chiesto, inizialmente, l'attivazione della linea, da parte di Fastweb, indipendentemente dalla portabilità o meno del numero, stante la cessazione della linea a seguito di accordo conciliativo presso il Corecom in data 4.07.2016.

E, comunque, al riguardo, nessuna richiesta di attivazione dei servizi Fastweb con nuova numerazione è stata, a tutt'oggi, mai avanzata dall'istante; pertanto, quanto lamentato e richiesto a titolo di indennizzo non può trovare accoglimento alcuno.

Parimenti dicasi per la richiesta di indennizzo per perdita del numero, posto, come già detto, che la linea era cessata a seguito di accordo conciliativo presso il Corecom in data 4.07.2016 da Telecom.

Da un lato, quindi, la perdita della numerazione è conseguenza della rinuncia alla stessa da parte dell'istante.

Da altro lato, posto che, come contrattualmente previsto, "i servizi saranno attivati da Fastweb entro 30 (trenta) giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di Fastweb della proposta, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a Fastweb, ivi inclusi quelli dipendenti da operatori terzi" e che "per l'attivazione dei servizi potrebbe essere necessaria la collaborazione dell'operatore



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

di provenienza e/o dell'operatore proprietario dell'infrastruttura di telecomunicazioni di accesso", alcun ritardo è predicabile in capo a Fastweb.

Nel regolamento contrattuale è, altresì, previsto che "il Cliente prende altresì atto che l'attivazione del servizio di SPP è, in base alla vigente normativa, subordinata al recesso dal rapporto contrattuale con l'operatore assegnatario della numerazione telefonica per la quale si chiede la prestazione del servizio. Tale recesso potrà essere effettuato dal Cliente tramite Fastweb, che provvederà, in tal caso, dietro espresso mandato del Cliente, ad inviare all'operatore predetto, idonea comunicazione.

L'istante, quindi, in violazione di quanto contrattualmente previsto, ha inteso recedere dal contratto in essere con Telecom, con ciò impedendo di fatto la portabilità della numerazione in oggetto.

Motivazione della decisione

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

Le richieste di cui ai punti 1) (indennizzo per mancanza linea fissa voce/ADSL dal 19.07.2016 al 31.01.2017, data in cui Fastweb comunica l'impossibilità di attivare i servizi), 2) (indennizzo per mancata migrazione dal 20.05.2016 al 19.07.2016), 3) (indennizzo per mancata attivazione dal 19.07.2016 al 31.01.2017) e 4) (indennizzo per perdita del numero che si è verificata a causa della mancata migrazione dal 20.05.2016 al 19.07.2016) vengono trattate congiuntamente e non possono essere accolte.

L'istante, in data 20.05.2016, sottoscrive proposta di abbonamento Sky&Fastweb avente ad oggetto la migrazione da Tim dell'utenza fissa n. xxxxxxx009.

Tale migrazione non è, tuttavia, attuabile, avendo Tim, in data 19.07.2016, cessato la linea a seguito di accordo conciliativo presso questo Corecom in data 4.07.2016, dall'istante mai contestato.

Ebbene, se la volontà dell'istante fosse stata realmente quella, così come sempre affermato, di attivare una nuova linea, anche a seguito del procedimento d'urgenza (GU5), da cui era emersa



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

l'impossibilità tecnica relativa alla migrazione del vecchio numero, il medesimo istante avrebbe potuto sottoscrivere una nuova proposta di abbonamento avente ad oggetto la nuova attivazione.

L'istante, invece, non ha mai formalizzato una tale richiesta, neppure successivamente.

Tale circostanza, affermata dall'istante e relativa, si ribadisce, al presunto accordo in ordine all'attivazione di una nuova linea, non rientra, tra l'altro, tra quelle dedotte nell'istanza di conciliazione (UG). Al riguardo, si deve, infatti, ricordare che, ai sensi del punto III.1.2. (*"Contenuto e qualificazione delle istanze"*) delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, *"In primo luogo, si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni"*. Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile, in quanto la suddetta circostanza non è stata formalizzata nel Formulario UG, contrariamente al Formulario GU14, né, ovviamente, è stata oggetto di contraddittorio nel procedimento di conciliazione.

La richiesta di cui al punto 5) (rimborso spese di procedura) non può essere accolta, stante l'esito della controversia, ai sensi del punto III.5.4. della delibera Agcom n. 276/13/CONS (Linee Guida).

La richiesta di cui al punto 6) (indennizzo per i disagi subiti, le mancate/errate informazioni ricevute, il tempo impiegato per il disbrigo della controversia e ogni altro disagio legato al comportamento scorretto ai sensi della carta dei Servizi e della normativa a tutela del consumatore) non può essere accolta. Tale fattispecie non rientra, infatti, tra quelle previste come indennizzabili dal Regolamento AGCOM in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori (Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Tim e di Fastweb 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

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom