

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.21.63
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 novembre 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	Vice presidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

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

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / FASTWEB X



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

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";

Viste le Delibere AGCOM 113/14/CIR e 209/17/CIR,

Vista la Delibera Corecom Lazio DL/065/17/CRL/UD;

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 dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per 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.2018.2579);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 04/12/2017, l'utente ha presentato istanza di definizione in data 15/01/2018 (Prot/AL/2018/2711).

L'istante ha lamentato il ritardo nel trasloco delle proprie linee telefoniche nei confronti della società Fastweb X. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere richiesto in data 10/09/2017 il trasloco delle proprie linee telefoniche in una nuova sede;
- la linea non ha funzionato fino al 20/10/2017, data in cui vennero attivati due numeri provvisori;
- il trasloco del numero storico (che non funzionava più neppure nella vecchia sede dall'1/10/2017) si è perfezionato solo in data 27/10/2017 a seguito di richiesta di provvedimento di urgenza al Corecom.

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

- a) indennizzo per ritardo nel trasloco;
- b) storno e rimborso dei canoni pagati durante quel periodo;
- c) indennizzo per disservizio sulle linee business dall'1/10/2017 al 27/10/2017 per un totale di euro 1.080,00 (5 euro x ciascun disservizio non accessorio -voce e fonia- x 2 in quanto trattasi di due linee x 2 in quanto business x 27 giorni);

2. La posizione 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

L'operatore Fastweb, con memoria di replica prot. AL/2018/13507 del 26/02/2018 precisa che con richiesta di trasloco inviata il 14/09/2017 l'istante richiedeva il trasferimento della linea oggetto di contratto a partire dal giorno 30/09/2017. Le condizioni contrattuali Fastweb, riportate dal gestore integralmente in memoria, prevedono che la richiesta di trasloco debba pervenire al gestore almeno 30 giorni prima della data del trasloco e che comunque il termine massimo per l'effettuazione del trasloco, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, è di 60 giorni che decorrono dalla ricezione da parte dell'operatore del modulo di trasloco sottoscritto dal Cliente o dalla data di registrazione vocale della richiesta. L'operatore riferisce inoltre che nel caso di specie l'istante medesima conferma che un tecnico Fastweb si recava presso la nuova sede per la predisposizione dei servizi a fine settembre e ciò a riprova che Fastweb ha dato corso senza ritardo alla richiesta di trasloco, che veniva espletato il 23/10/2017, ovvero entro il termine massimo di 60 giorni dalla richiesta. Fastweb ritiene inoltre che la pretesa assenza di servizi dal 30/09/2017 al 23/10/2017 lamentata da parte istante, sia dipesa dal mancato preavviso e comunque ha già provveduto ad indennizzare parte istante erogando euro 260,00 per i 26 giorni di disservizio indicati dall'utente ai sensi dell'art. 2 comma 1 del Regolamento Indennizzi.

3. Motivazione della decisione

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

- a) Per quanto attiene alla richiesta sub a) di indennizzo per ritardo nel trasloco, la stessa non può trovare accoglimento. L'operatore ha legittimamente rilevato che la tempistica per l'esecuzione della procedura di trasloco prevista dalle condizioni Generali di Contratto Offerta Partita Iva (art. 8.6) richiede almeno 60 giorni e pertanto parte istante non poteva attendersi che l'attivazione della linea avvenisse come richiesto entro il 30 settembre. Ai sensi dell'art. 8.5 delle medesime condizioni contrattuali l'operatore entro 30 giorni dalla richiesta avrebbe dovuto comunicare al cliente l'avvenuta variazione, con l'indicazione della data di decorrenza della stessa, gli eventuali costi, ovvero la ragione della sua mancata effettuazione. Poiché l'operatore documenta tramite schermata di sistema che la richiesta di trasloco è



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

pervenuta il 14/09/2018 (circostanza non smentita documentalmente da parte istante), lo stesso operatore avrebbe dovuto assolvere all'onere informativo entro il 14 ottobre. La stessa parte istante riferisce che il 13 ottobre è intervenuto un tecnico Fastweb ed in pari data è stato avviato il procedimento d'urgenza GU5 (con istanza acquisita con Prot. 52567 del 16/09/2017) avanti a questo Corecom in relazione al quale il gestore ha provveduto nei termini previsti a fornire i chiarimenti richiesti nonché ad attivare le linee. Si ritiene pertanto che nessun addebito possa essere ascritto al gestore nel caso di specie e pertanto la richiesta di indennizzo viene respinta.

- b) Per quanto attiene alla richiesta sub b), di storno e/o rimborso dei canoni pagati nel periodo in contestazione, la stessa si intende respinta. Parte istante non produce alcuna documentazione a supporto della propria richiesta. L'operatore produce due fatture relative ai periodi contestati ovvero la fattura 8336766 del 5/10/2017 relativa al periodo 10/08/2017 – 4/10/2017 e la fattura 1034290 del 30/11/2017 relativa al periodo 5/10/2017 – 29/11/2017. In entrambe le fatture è indicato traffico telefonico nei periodi di riferimento (e peraltro i costi riferiti al traffico telefonico sono complessivamente poco superiori ad 1 euro) e sono ricompresi anche costi non ascrivibili alle utenze in contestazione in quanto riferiti a telefoni mobili. La richiesta di storno e/o rimborso deve quindi essere respinta.
- c) Per quanto attiene alla richiesta sub c) di indennizzo per il disservizio sulle linee business dall'1/10/2017 al 27/10/2017, lo stesso deve essere respinto. Si richiama in proposito l'art. 2 comma 1 del Regolamento Indennizzi che così recita: ".....Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali....., o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi....". Per indirizzo costante Agcom e Corecom qualora l'operatore abbia adempiuto a quanto previsto dall'art. 2 comma 1 del Regolamento Indennizzi, la domanda dell'istante non può essere accolta e non rileva la ritenuta incongruità



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

dell'offerta da parte dell'utente in quanto l'indennizzo viene determinato dall'operatore sulla base di clausole contrattuali accettate all'atto della stipula e l'organo definitorio si limita a verificare la congruità dell'indennizzo liquidato dall'operatore in base alla carta servizi dello stesso (cfr. Agcom 113/14/CIR, 209/17/CIR, Corecom Lazio DL/065/17/CRL/UD). La Carta Servizi Fastweb all'art. 5.3 così recita: "...per ogni giorno di ritardo accumulato, potrai richiedere un indennizzo pari a 5 euro per gli abbonamenti residenziali e a 10 euro per gli abbonamenti Partita IVA, con un indennizzo massimo di 10 giorni..." . Nel caso di cui trattasi l'operatore ha reso in sede conciliativa dichiarazione circa la volontà di riconoscere un indennizzo di euro 260,00 a parte istante ed ha dichiarato in memoria, allegando schermata contabile, di avere provveduto a erogare la somma di euro 260,00 per i 26 giorni di disservizio ai sensi della Carta Servizi. Tale erogazione non è stata smentita da parte istante. La richiesta di indennizzo deve quindi essere respinta.

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. Respinge integralmente l'istanza di XXX nei confronti della società 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

Il 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