

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.410
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	Vicepresidente
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](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 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. 276/13/CONS (Linee guida);

Vista la delibera Agcom n.274/07/CONS;

Vista la delibera Agcom n. 513/16/CONS;

Vista la delibera Corecom Umbria n. 24/11 e la delibera Corecom FVG n. 69/12;

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;



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

email [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)

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.2018.2587);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

#### **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta il seguente problema (mancata attivazione servizi/passaggio ad altro operatore) nei confronti di Fastweb X (di seguito Fastweb), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 08.09.2017; l'udienza di conciliazione si è svolta, invece in data 02.08.2017), quanto segue.

A seguito di proposta commerciale di rientro in Telecom, l'istante decideva di aderire all'offerta, stipulando il relativo contratto in data 03.02.2017.

La procedura di migrazione da Fastweb (precedente gestore) a Tim non sortiva, tuttavia, esito positivo, causando l'isolamento totale delle linee fisse ed adsl dal 17.03.2017.

Vano risultava ogni tentativo di bonario componimento, nonostante i continui ed innumerevoli solleciti e reclami inoltrati, sia a Tim che a Fastweb, per il ripristino delle linee.

Ad oggi, l'istante, risultando ancora isolato, provvedeva all'attivazione di altre numerazioni e alla stipulazione di un nuovo contratto.

Inoltre, Fastweb inoltrava una fattura di importo elevato dovuto alla cessazione del contratto, anche questa prontamente contestata visti i disservizi patiti.

Tanto premesso, l'istante è a richiedere:



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

email [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)

- 1) Risarcimento danni per le perdite economiche subite;
- 2) Indennizzo per i disagi patiti a causa della mancata attivazione delle linee telefoniche e di internet a seguito di procedura di migrazione da Fastweb a Tim non andata a buon fine, con conseguente perdita della vecchia numerazione;
- 3) Storno di tutte le fatture emesse da Fastweb a seguito della migrazione e conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa.

## 2. La posizione dell'operatore

Tim, con memoria in data 08.02.2018 (precedente all'accordo intervenuto in data 22.02.2018, nel corso dell'udienza di discussione, e alla conseguente archiviazione della posizione e, tuttavia, utile per una più chiara ricostruzione dei fatti), in merito alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue.

L'istante lamenta il mancato rientro in Tim di due numerazioni fisse, nonché la sospensione dei servizi occorsa sulle stesse a partire dal 17.03.2017.

Tim precisa che nessuna responsabilità può essergli imputata in merito ai fatti lamentati, che riassume brevemente.

L'istante sottoscriveva in data 03.02.2017 modulo di rientro in Tim, che emetteva il primo ordinativo il 06.02.2017, chiuso per "*Espletamento tecnico ko*" il 23.03.2017.

In seguito al primo ordine non andato a buon fine, tentava nuovamente di avviare il procedimento di rientro in data 30.03.2017, ma anche il secondo ordinativo andava in scarto con causale "*Codice sessione rifiutato in Fase 2*".

Tentava nuovamente di rilanciare l'esigenza di rientro il 10.04.2017, ma quest'ultima andava in scarto in data 13.04.2017 con sottostato "*Codice di migrazione errato 1*".

Visti i vani tentativi, il 10.08.2017 contattava l'istante al fine di registrare un *Verbal order*, così da poterlo ricontrattualizzare e portare a termine la migrazione. L'utente però rifiutava di proseguire nella registrazione.

A riprova, allega schermate *Wholesale*.

Ritiene, dunque, che nulla possa esserle imputato in quanto tutti gli ordini, celermente e correttamente inseriti, sono andati in scarto per causali non imputabili a Tim.



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

email [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)

Precisa che la necessità di riavviare la pratica di rientro è stata comunicata all'utente con missiva del 15.05.2017.

Fastweb, con memoria in data 09.02.2018, in merito alla stessa vicenda, evidenzia quanto segue. In data 26/10/15, l'istante sottoscriveva *"Proposta di Abbonamento"* in favore di Fastweb avente ad oggetto la stipulazione di contratto di somministrazione relativo all'offerta commerciale *"Advance Freedom-Fidelity 48"*.

Il contratto stipulato tra le parti prevedeva, a fronte dell'applicazione di una scontistica sul canone, una durata minima di mesi 48, stabilendo che *"in caso di recesso anticipato, Fastweb avrà diritto di ottenere dal Cliente un importo pari alla somma degli importi mensili che sarebbero maturati fino alla scadenza del termine sopra previsto"*, come specificato anche sul modulo di *"Proposta di Abbonamento"*, accanto all'opzione *"Fidelity 48"*, nonché all'art. 17.3 del regolamento negoziale.

In data 21/1/16, Fastweb dava attivazione ai servizi richiesti dal cliente, con ciò concludendo il relativo contratto.

In esecuzione del contratto tra le parti, Fastweb erogava continuativamente e perfettamente, ed il cliente utilizzava, i servizi richiesti.

All'esito di procedura di migrazione avviata da Tim, Fastweb in data 15/3/17 cedeva all'operatore c. d. *"recipient"* le utenze e, conseguentemente, cessava l'erogazione dei servizi e provvedeva a risolvere il contratto con l'istante.

Successiva procedura di migrazione avviata da Tim il 6/4/17 veniva *"bocciata"* da Fastweb già in *"Fase 2"* in considerazione del fatto che le utenze richieste erano già migrate ed ormai non più nella disponibilità di quest'ultimo.

Ritiene che la descrizione che precede trovi sostegno probatorio nella stessa documentazione offerta da Tim e ribadisce, differentemente da quanto ex adverso sostenuto, che la prima procedura di migrazione avviata da Tim veniva positivamente espletata il 15/3/17.

Precisa che, a causa del recesso esercitato dall'istante con la migrazione delle utenze, anticipatamente rispetto al termine (mesi 48) di durata minima negoziale, Fastweb, in fattura del 31/05/17 (rimasta, peraltro, insoluta), applicava la *"penale recesso anticipato"*.



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

email [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)

### 3. Motivazione della decisione

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

La richiesta di cui al punto 1) non può essere accolta.

Trattasi, infatti, di richiesta di risarcimento danni (per le perdite economiche subite), non proponibile in questa sede, non avendo questo Corecom il potere di accertare eventuali danni subiti. L'oggetto della presente pronuncia può, infatti, riguardare esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute (punto III.1.3. delle *Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*, approvate con Delibera AGCOM n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013).

La richiesta di cui al punto 2) può essere parzialmente accolta.

Fastweb afferma di avere ceduto le utenze a Tim in data 15/03/17.

Tale evenienza non trova, tuttavia, alcun riscontro alla luce della documentazione in atti.

In particolare, l'istante lamenta la sospensione dei servizi (telefonia fissa e internet) a partire dal 17.03.2017; pertanto, in data 30.03.2017, richiede a questo Corecom l'adozione di un provvedimento temporaneo di riattivazione delle linee (GU5).

Dalle successive comunicazioni intercorse, al riguardo, con Tim risulta, tuttavia, chiaramente come, in data 10.08.2017, il suddetto ripristino non sia ancora avvenuto, per mancata acquisizione delle utenze da parte di quest'ultimo, circostanza, peraltro, pienamente confermata dall'istante.

Ebbene, l'articolo 20, comma 3, della delibera Agcom n.274/07/CONS stabilisce che le procedure di passaggio tra operatori garantiscono il minimo disservizio per l'utente finale e che gli operatori coinvolti devono sincronizzare le attività di attivazione e disattivazione dei servizi previo accordo tra loro.

Da quanto precede è possibile inferire l'esistenza di una speciale responsabilità degli operatori, funzionale al buon esito delle procedure di migrazione e posta a garanzia del diritto a migrare



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

email [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)

degli utenti. In concreto, tale responsabilità si traduce nell'adozione di uno standard di diligenza rafforzato, da cui discende la necessità di implementare misure e cautele idonee a garantire che il favor espresso dal legislatore nei confronti del diritto di migrazione non si traduca in una mera petizione di principio.

Consegue da ciò che l'operatore donating, che non dia realmente prova, come nel caso in esame, di avere sincronizzato la propria attività di disattivazione con quella di attivazione dell'operatore recipient, deve essere ritenuto corresponsabile dell'interruzione del servizio subita dall'utente (così delibera Corecom Umbria n. 24/11 e delibera Corecom FVG n. 69/12).

Per quanto attiene alla quantificazione dell'indennizzo, ai sensi dell'art. 6 *"Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero"* della Delibera Agcom n.73/11/CONS:

"1. Nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo (...).

2. In caso di sospensione o cessazione del servizio si applicano, comunque, gli indennizzi previsti dall'art. 5".

Pertanto, poiché l'arco di tempo indennizzabile è pari a 60 giorni (dal 17.03.2017, data di lamentata sospensione dei servizi, non contestata dai due operatori, al 15.05.2017, data di prima segnalazione all'istante, da parte di Tim, della necessità di riavviare la pratica di rientro, rimasta inevasa) e poiché l'interruzione delle due utenze (business) riguarda sia la linea voce che la linea dati (servizi non accessori), l'utente, a norma del citato art. 6, comma 2, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, della Delibera Agcom n.73/11/CONS, ha diritto ad un indennizzo pari al 50% (in considerazione della corresponsabilità dei due operatori e dell'accordo, al riguardo, già raggiunto con Tim in sede di udienza di discussione) della somma di euro 2.400,00 (euro 5,00 x 2 (n. utenze) x 2 (voce + dati) x 2 (utenze "affari") x 60 (gg. di sospensione servizi)), per un totale di euro 1.200,00 (milleduecento/00).

Non può essere, invece, accordato l'indennizzo di cui all'art. 9 della Delibera Agcom n.73/11/CONS relativamente alla lamentata perdita della numerazione.

Ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. *"Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"*. Tale onere probatorio non risulta assolto da parte



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

email [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'istante, il quale non ha allegato alcun documento a supporto di quanto affermato, non consentendo ciò una chiara ricostruzione dei fatti ed una conseguente ed eventuale imputazione di responsabilità a carico dell'operatore coinvolto.

La richiesta di cui al punto 3) non può essere accolta.

Si deve, infatti, ricordare che, ai sensi del punto III.1.2. (*"Contenuto e qualificazione delle istanze"*) delle stesse Linee guida, *"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 richiesta non è stata formalizzata nel Formulario UG, ma solo nel Formulario GU14.

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. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Fastweb X, per le motivazioni di cui in premessa.
2. Fastweb X è tenuto a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 1.200,00 (milleduecento/00), a norma dell'art. 6, comma 2, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, della Delibera Agcom n.73/11/CONS.
3. Fastweb X è tenuto, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



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

email [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 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*

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



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

email [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)