

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.5.1
	2016.1.10.21.43
LEGISLATURA	X

Il giorno 13 marzo 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 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 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 Corecom Emilia-Romagna n. 54/14;

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 regionale 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.2018.523);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 13 marzo 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata attivazione del servizio da parte dell'operatore Fastweb X (di seguito Fastweb) relativamente alla propria utenza business ADSL e voce. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che nel mese di marzo 2014 l'istante ha sottoscritto contratto con Fastweb per avere linea fissa e ADSL, a seguito del cambiamento di ragione sociale della propria attività, effettuando una sorta di migrazione interna per mantenere il vecchio numero di telefono e fruire di servizi migliori;
- che la fatturazione è iniziata nei confronti della "vecchia" ragione sociale, ma nonostante questo l'istante ha ottemperato comunque al pagamento;
- che persisteva la negligenza nell'attivazione del servizio;
- che sono stati proposti diversi reclami al call center dell'operatore e poi, anche a mezzo fax, in data 11.02.2015;
- che a seguito del perdurare del disservizio l'istante decideva di sospendere i pagamenti delle fatture e in data 31.08.2015 inviava raccomandata a/r di disdetta del contratto.
- nella memoria di replica contesta quanto contro dedotto dall'operatore.

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

- a) il riconoscimento del pieno indennizzo per inadempimento contrattuale di Euro [non quantificati – poi precisati in memoria integrativa in Euro 3.150,00 per mancata attivazione del servizio per 315 giorni lavorativi (dal 01.06.2014 al 31.08.2015) in forza della penale prevista dall'art. 5.3 della "Carta dei servizi Fastweb" che per gli esercizi commerciali prevede Euro 10,00 *pro die*];
- b) il risarcimento di Euro 2.500,00 a titolo di risarcimento del danno per i disagi subiti;



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

- c) il rimborso di Euro 534,27 in quanto importo non detraibile e non deducibile ai fini fiscali, per le fatture emesse dal 01.04.2014 alla chiusura del contratto;
- d) la tacitazione di ogni eventuale pretesa dell'operatore per servizi e prestazioni non erogate o asseritamente erogate.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore contesta integralmente quanto dedotto da parte istante e specifica quanto segue. L'istante riporta di aver sottoscritto una proposta di abbonamento per mantenere il proprio numero e cambiare le condizioni contrattuali applicate. Il contratto originario è contraddistinto dal n. xxxx536, il nuovo contratto dal n. xxxx692. In riferimento a questo ultimo contratto occorre specificare che:

- il contratto prevedeva l'attivazione di un nuovo numero di telefono originario Fastweb;
- in data 23.04.2014 risulta consegnato il modem;
- l'attivazione della linea e la positiva attivazione dei servizi risultano raggiunti in data 30.04.2014;
- nessuna richiesta di migrazione è mai pervenuta in merito a questo contratto;
- dal 30.08.2014 l'istante ha interrotto il pagamento delle fatture;
- in data 23.11.2014 il contratto è cessato per morosità.

In merito alla richiesta di indennizzi per assenza di linea Fastweb specifica che l'istante non ha mai presentato reclamo.

Nulla risulta dunque dovuto, ogni diversa istanza respinta.

3. Motivazione della decisione

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

A) La domanda a) viene rigettata. L'istante riporta di aver sottoscritto un contratto per una "migrazione" di ragione sociale con mantenimento della stessa numerazione. Premesso che il cambio di ragione sociale è normalmente definito "subentro" e che la migrazione è il passaggio di una numerazione fissa da un operatore ad un altro, si evidenzia che dal contratto prodotto dallo stesso istante non emerge quanto lamentato dall'istante, essendo il contratto una



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

“Proposta di Abbonamento Offerte Partite Iva” e non una richiesta di subentro. Peraltro si segnala che nel contratto sono omessi i dati dell’istitutorio del contratto, lo stesso non riporta data alcuna e gli unici riferimenti sono quelli della persona qualificata come legale rappresentante dell’istante stesso. Si evidenzia inoltre che non è previsto dal regolamento applicabile in questa sede un indennizzo per inadempimento contrattuale, ancorché poi specificato in memoria che la richiesta era relativa alla contestazione della “mancata attivazione del servizio per 315 giorni lavorativi (dal 01.06.2014 al 31.08.2015)”. L’istante non ha dato evidenza di aver prontamente segnalato il disagio patito all’operatore e non ha neppure intrapreso azioni volte alla risoluzione dello stesso (ad esempio procedura GU5), stante anche il lungo periodo lamentato. Come da costante giurisprudenza di questo Corecom, l’istante è tenuto ad *“adempiere quanto meno all’obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (Corecom Emilia-Romagna delibera n. 57/14).*

B) La domanda b) va respinta. Esula da potere di questa autorità riconoscere il risarcimento del danno, essendo liquidabili in questa sede solo indennizzi o storni, come da art. 19 comma 4 delibera Agcom n. 173/07/CONS.

C) La domanda c) va respinta. La scrivente Autorità non è competente sulla domanda di indennizzo di Euro 534,27 per mancata detrazione in sede fiscale e, di conseguenza, la domanda non può essere presa in esame.

D) La domanda d) deve essere respinta. Esula dal potere di questa autorità impartire obblighi di *facere*, come da disposto dell’art. 19 comma 4 della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

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 della società XXX nei confronti di Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.



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 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