

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2017.1.10.21.426

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / FASTWEB X

#### La Responsabile del Servizio

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;

Viste 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";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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 delibera Agcom n. 276/13/CONS, del 11 aprile 2013, recante “Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito “Linee guida”;

Viste le delibere: Agcom n. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR;

Viste le delibere Corecom Emilia- Romagna n. 60/2017, 51/2017 e 73/2017 e Determina n. 11/2017;

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 delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna”

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell’istante

L’istante, dopo lo svolgimento dell’udienza di conciliazione tenutasi in data 20.06.2017, ha depositato istanza GU14 in data 18.09.2014 (prot. AL.2017.46043 del 19.09.2017) lamentando nei confronti di Fastweb X (di seguito Fastweb), il malfunzionamento del servizio e la perdita del numero relativo alla propria utenza.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell’audizione e con memoria l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di essere cliente Fastweb per il pacchetto “Super Surf”;
- nel mese di gennaio 2015, nella propria zona di residenza, venivano effettuati dei lavori tecnici da parte dell’operatore che creavano continui disservizi: connessione adsl e linea voce assenti. Per due mesi era impossibilitato nello svolgimento delle proprie attività lavorative;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

- chiedeva un intervento tecnico mai però del tutto risolutivo;
- dato il grave inadempimento, in data 09.03.2015, richiedeva la disdetta del contratto, restituiva l'apparecchiatura in suo possesso e richiedeva la migrazione verso altro operatore;
- nonostante tale richiesta, Fastweb continuava a fatturare e l'utente pagava regolarmente tutte le fatture per non subire ulteriori pregiudizi;
- l'operatore non rendeva disponibile la migrazione ad altro gestore causando così la definitiva perdita del numero storico.

In base a tali premesse, l'utente chiede:

- a) lo storno dell'insoluto ed il ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito a cure e spese dell'operatore;
- b) il rimborso delle somme corrisposte e non dovute pagate in assenza di servizio, pari ad euro 318,26;
- c) gli indennizzi per il malfunzionamento dei servizi per un totale di 45 giorni pari a complessivi euro 225,00;
- d) gli indennizzi per la perdita del numero storico pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, per un totale di euro 1.000,00 (poi riformulata la richiesta in memoria in euro 300,00 n.d.r.);
- e) spese di procedura per euro 150,00.

## 2. La posizione dell'operatore

Con propria memoria, l'operatore dichiara che dal 2013 è intercorso con parte istante, un contratto di somministrazione di servizi di telecomunicazioni ad uso privato che prevedeva l'erogazione dei servizi voce e internet mediante tecnologia Adsl in base all'offerta "Super Surf" al costo mensile di euro 48,40 (in promozione a 32,26 euro/mese dal 24.07.2013 al 23.07.2014).

Dichiara che non è mai pervenuta alcuna richiesta di migrazione relativamente all'utenza oggetto dell'istanza. Che perveniva in data 11.03.2015 la comunicazione di recesso da parte dell'istante, che provvedeva a gestire dismettendo i servizi in data 11.04.2015 provvedendo a



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

chiudere la posizione amministrativa e contabile emettendo la fattura di conguaglio n. 3944389 del 31.05.2015 con cui accreditava la somma di euro 82,51 relativa agli abbonamenti anticipati dei mesi di aprile e maggio 2015.

Precisa che trattasi di contratto residenziale e che i presunti lamentati disservizi sono smentiti dal traffico telefonico attestato dalle fatture. Ancora che è stata regolarmente accreditata la somma relativa agli abbonamenti anticipati e non dovuti in ragione della dismissione dei servizi e sottolinea come sia stata la stessa istante a chiedere la disdetta totale del contratto telefonico e adsl senza alcuna richiesta di migrazione. I servizi, nel rispetto dei tempi previsti dalle condizioni generali, venivano dismessi in data 11.04.2015 con "cessazione secca". Per quanto poi concerne la comunicazione inviata nell'ottobre 2015 a Fastweb da parte dell'associazione Federconsumatori per conto di parte istante, evidenzia che l'invio è avvenuto mesi dopo il preteso disservizio e gestione della disdetta, quando non esisteva più alcun rapporto contrattuale tra le parti. Nonostante questo, provvedeva a dare tempestivo riscontro in data 08.10.2015 dimostrandosi disponibile ad offrire la somma di euro 50,00 specificando che tale accredito era offerto allo scopo di evitare ulteriormente il prolungarsi della posizione. Nessuna comunicazione seguiva alla proposta.

Fastweb quindi in virtù di tutto quanto sopra, contesta tutte le richieste di parte istante in quanto infondate e chiede di respingere ogni richiesta con compensazione delle spese di procedura.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria la richiesta formulata dall'istante può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

1) Le richieste di cui al punto a) relativa allo storno dell'insoluto ed il ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito a cure e spese, b) relativa al rimborso delle somme corrisposte e non dovute pagate in assenza di servizio, pari ad euro 318,26 e c) relativa agli indennizzi per il malfunzionamento dei servizi per un totale di 45 giorni pari a complessivi euro 225,00, possono essere trattate congiuntamente e trovano parziale accoglimento.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

Parte istante lamenta l'invio successivo alla disdetta di fatture ritenute non dovute. In particolare, allega agli atti la fattura n. 393401 emessa il 31.01.2015 (periodo di fatturazione 01.012.2014- 31.01.2015), la fattura n. 2157582 del 31.03.2015 (periodo di fatturazione 01.02.2015- 31.03.2015) e la fattura n. 3944389 del 31.05.2015 (periodo di fatturazione 01.04.2015- 31.05.2015).

Da quanto dedotto in atti, parte istante ha provveduto ad inviare disdetta in data 09.03.2015, ricevuta da Fastweb, come dalla stessa dichiarato, in data 11.03.2015. Da ciò deriva che parte istante avrebbe diritto allo storno delle fatture emesse dall'operatore a far data dal 11.04.2015 (termine di 30 giorni entro il quale il recesso ha effetto ai sensi della normativa vigente).

Ad una analisi delle fatture però è facilmente riscontrabile come l'operatore proprio nella fattura n. 3944389 del 31.05.2015, abbia accreditato i canoni già precedentemente riscossi relativamente al periodo 10.04.2015- 31.05.2015. Pertanto, l'unica voce, contenuta in questa fattura, che deve essere stornata a parte istante è "addebito promozione 10,17 euro per sempre dal 10.04.2015 al 31.05.2015) pari ad euro 17,34.

Per quanto invece concerne la voce relativa ai costi per recesso anticipato, la stessa è dovuta. Parte istante ritiene addebitabile alla negligenza di Fastweb per i disservizi occorsi, il recesso anticipato. Parte istante non ha però dato prova di quanto dedotto.

Dalla documentazione prodotta agli atti da parte istante, non risulta, alcun documento né indicazione (data di chiamata al call center o del numero di ticket aperto), che possa provare l'esistenza di un reclamo in merito ai disservizi lamentati.

Sulla funzione del reclamo si rimanda alla delibera 179/03/CSP, che ha definito "reclamo": *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*.

Pertanto, posto che - come da consolidato orientamento dell'Autorità (cfr. ex multis delibera n. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR e successive conformi) - non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore e che - (cfr ex multis , Corecom E.R. Determina 11/2017 , Delibera 60/2017, Delibera 73/2017) -



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione, la richiesta deve essere respinta.

L'unico documento presente è la richiesta di recesso. Fastweb nella propria memoria fa menzione di una comunicazione inviata nell'ottobre 2015 da parte dell'associazione Federconsumatori per conto di parte istante ma, in ogni caso, risulta inviata mesi dopo il preteso disservizio e la disdetta, quando quindi non esisteva più alcun rapporto contrattuale tra le parti. Per quanto riguarda invece la richiesta di rimborso di quanto indebitamente pagato, si rileva che l'utente si è limitato a dedurre genericamente l'illegittimità della fatturazione senza fornire al riguardo una qualsivoglia indicazione delle somme contestate, né la prova di avere provveduto al pagamento, con ciò rendendo del tutto generica la domanda in esame. La richiesta di rimborso delle fatture pagate dall'utente non può pertanto essere accolta (cfr. Corecom E.R. Delibera 51/2017).

Per gli stessi motivi di cui sopra, sulla mancanza di un valido reclamo e sulla funzione dello stesso, anche la richiesta per il malfunzionamento dei servizi non trova accoglimento.

2) La richiesta d) relativa agli indennizzi per la perdita del numero storico pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, per un totale di euro 1.000,00 (poi riformulata la richiesta in memoria in euro 300,00 n.d.r.) non può trovare accoglimento.

Dalla documentazione in fascicolo risulta, infatti, che l'istante con Raccomandata del 09.03.2015 ha comunicato all'operatore la disdetta "totale del contratto di abbonamento telefonico e ads1" con conseguente perdita della numerazione.

3) La richiesta e) relativa alle spese di procedura per euro 150,00 viene accolta ma rimodulata nel *quantum*. Appare, infatti, equo liquidare, a favore di parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 100,00 (cento/00).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX 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, la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura.
3. La società Fastweb X è tenuta allo storno della somma di euro 17,34 relativamente alla fattura n. 3944389 del 31.05.2015.
4. La società Fastweb X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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 determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Servizio e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)