

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.220
LEGISLATURA	X

Il giorno 3 luglio 2019 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
MARIA GIOVANNA ADDARIO	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";

Vista le Delibere Agcom n. 122/16/CIR e n. 121/17/CONS;

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. 2019.1481);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 3 luglio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 25/01/2018 nei confronti di Fastweb X (di seguito Fastweb), l'utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/0015978 del 7/03/2018 lamentando come a seguito di richiesta di trasloco dell'utenza 0522XXXXX97 per cambio di abitazione presentata in data 21/06/2017 nell'ambito dello stesso Comune di Reggio Emilia, il trasloco non sia mai avvenuto nonostante i numerosi reclami. Inoltre, l'utente segnala che - nonostante egli abbia continuato a pagare le fatture inviate da Fastweb e ricevuto rassicurazioni dall'operatore circa la corretta elaborazione della sua richiesta, trascorsi sei mesi dalla richiesta di trasloco, si vedeva costretto a risolvere il contratto.

L'istante segnala che dal 22/01/2018 dispone di nuova linea con altro operatore, con conseguente perdita del proprio numero telefonico.

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

- a) che la chiusura del contratto con l'operatore Fastweb relativo dell'utenza 0522XXXXX97 avvenga senza costi e con ritiro di eventuali pratiche di riscossione del credito a suo carico;
- b) il rimborso delle fatture nn. 4270940, 6340764 e 8181909 e lo storno di eventuali altre fatture che risultino insolute;
- c) l'indennizzo per la perdita del numero 0522.XXXX397 cessato per mancato trasloco linea voca/fibra;
- d) l'indennizzo per il mancato trasloco della linea voce/fibra;
- e) l'indennizzo per i giorni di distacco del servizio tra il 21/06/2017 e il 21/01/2018
- f) indennizzo per le mancate risposte ai reclami;
- g) indennizzo per le spese di procedura;



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

- h) il rimborso dei costi pagati in eccedenza a causa della riduzione del periodo di fatturazione a 28 giorni;
- i) indennizzo per i disagi, i danni e i costi per il disbrigo della controversia.

In data 13/03/2019 l'utente ha comunicato all'Ufficio la propria rinuncia alla domanda sub h) relativa al rimborso dei costi pagati in eccedenza a causa della riduzione del periodo di fatturazione a 28 giorni (Prot. AL/2019/6684 del 14/03/2019).

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb con propria memoria difensiva rileva, come da contratto intercorrente con l'utente, l'eventuale trasloco del cliente presso un nuovo indirizzo risulta così disciplinato: l'utente «potrà richiedere a Fastweb il trasferimento e l'erogazione del Servizio presso la nuova sede mediante compilazione dell'apposito modulo ("Modulo Trasloco") o attraverso la registrazione vocale dedicata. La richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di Fastweb e dovrà pervenire a Fastweb almeno 30 (trenta) giorni prima della data di trasloco al fine di poter garantire la continuità dei Servizi. Il Cliente prende atto ed accetta che, nel caso di mancato rispetto dei suddetti termini, Fastweb non assume alcuna responsabilità in merito alla mancata continuità dei Servizi ed alla eventuale perdita dei numeri telefonici assegnati. Fastweb effettuerà il trasloco entro 30 (trenta) giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di Fastweb del modulo di trasloco o dalla data di registrazione vocale della richiesta del Cliente, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a Fastweb che verranno comunicati al Cliente. Pertanto, il tempo massimo per l'effettuazione del trasloco, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarà di 60 giorni (sessanta) giorni che decorrono dalla ricezione da parte di Fastweb del modulo di trasloco sottoscritto dal Cliente o dalla data di registrazione vocale della richiesta» (art. 7.6). Così è pure nel c.d. modulo di trasloco presente on line è specificato che «ove tecnicamente possibile il trasloco verrà effettuato entro al massimo 60 giorni dalla richiesta e che, se non potrà essere effettuato, il cliente dovrà inviare una raccomandata per recedere dal contratto».



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

Tanto premesso l'operatore rileva che tutte le richieste di rilascio dell'infrastruttura da parte della proprietaria Telecom Italia X sono andate in bocciatura con causale "KO per cliente irreperibile in fase di appuntamento" ovvero "KO per annullamento OLO", dovendo Fastweb risottomettere la richiesta tutte le volte in cui, per l'assenza del cliente, la gestione del trasloco non andava a buon fine. Ciò determinava il superamento delle tempistiche stabilite dalla normativa di settore.

Pari esito aveva anche il tentativo di soddisfare la richiesta di trasloco a seguito di adozione da parte del Corecom di provvedimento temporaneo (GU5) in relazione all'utenza dell'istante nell'ambito della quale risultava che l'attività di gestione della richiesta di trasloco era «in corso ed in attesa di rilascio della necessaria infrastruttura di rete da parte della proprietaria della stessa, Telecom Italia (data di atteso espletamento da quest'ultima notificata: 15.11.2017), ai fini dell'attivazione presso la nuova residenza [e si faceva] presente, in ogni caso, che tale richiesta segue due precedenti (richieste), bocciate da Telecom Italia" e, soprattutto, che "medio tempore, anche la terza richiesta di rilascio dell'infrastruttura di rete inoltrata a ... Telecom Italia,... non risultava essere andata a buon fine, per ulteriore bocciatura notificata dalla succitata Telecom ... per essere il Sig. XXX irreperibile».

L'operatore ritiene, dunque, che alcun inadempimento possa essere ad esso imputato avendo posto in essere tutto quanto in proprio potere per l'espletamento del trasloco e avendo correttamente informato l'utente circa lo stato di avanzamento della pratica, consentendo allo stesso di assumere le debite determinazioni anche per un eventuale recesso dal contratto.

Conseguentemente, ad opinione dell'operatore all'istante non è dovuto alcun indennizzo/rimborso in quanto Fastweb ha emesso n. 2 note di credito e, segnatamente, n. 1400416616 di € 50,91 e n. 1400416617 di € 50,00, a compensazione delle fatture, emesse in relazione ai bimestri di settembre/ottobre e novembre/dicembre 2017, rimaste insolute.

L'operatore segnala infine che, sussiste un ulteriore insoluto di € 101,85 per le fatture emesse successivamente posto che la numerazione, al fine di una eventuale migrazione ad altro operatore, è ad oggi disponibile in quanto attiva.



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

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.

Preliminarmente è opportuno rilevare che avendo l'istante rinunciato alla richiesta relativa al rimborso per la fatturazione a 28 giorni (Prot. AL/2019/6684 del 14/03/2019), la domanda sub h) non sarà oggetto di trattazione del presente provvedimento decisorio.

a) Le richieste di indennizzo di cui ai punti domande sub d) ed e) per mancato trasloco della linea 0522.XXXX397 e per i giorni di distacco del servizio tra il 21/06/2017 e i 21/01/2018 vanno trattate congiuntamente in quanto coincidenti. Dalla documentazione depositata risulta che l'istante veniva avvisato dall'operatore che "un tecnico Telecom Italia ti contatterà per fissare un appuntamento per l'attivazione della nuova linea" in data 30/06/2017 e 10/10/2017; inoltre risulta che l'utente sia stato tenuto informato mediante il sito aziendale circa il rinvio delle operazioni di attivazione, sebbene mediante un'indicazione dalla quale non risultano le ragioni del rinvio. Inoltre, dalla documentazione depositata dall'operatore, risulta che venivano effettuati tentativi di adempire alla richiesta dell'utente di attivazione della nuova linea in data 04/07/2017, 16/11/2017, 4/01/2017 e 16/10/2017 per "annullamento da OLO" (Other Licensed Operator cioè, nella fattispecie, Telecom Italia X) e 18/10/2017 e 29/11/2017 per "irreperibilità in fase di appuntamento" ma non è provato che l'utente sia stato edotto da Fastweb delle effettive ragioni del rinvio. A proposito, va rilevato come l'Autorità abbia stabilito che «a prescindere dalla imputabilità o meno del disservizio lamentato dall'istante, nell'ambito del singolo rapporto contrattuale insorto tra le parti all'atto di ricezione da parte del gestore del modulo di adesione contrattuale sottoscritto dall'utente, l'operatore Recipient è, comunque, tenuto al rispetto degli oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti. Nel caso di specie, la società Fastweb non ha reso edotto l'istante in ordine agli impedimenti tecnici ostativi al completamento della procedura di migrazione; infatti, la circostanza dedotta in memoria dalla predetta società, secondo la quale "il ritardo nell'attivazione dei servizi è imputabile all'operatore Donor/Donating e quindi a Telecom Italia X, per avere rimodulato la DAC numerose volte" non è plausibile, in quanto la società



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

Fastweb avrebbe dovuto informare l'istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 179/03/CSP» (Agcom Delibera n.122/16/CIR).

Ne consegue che la responsabilità della mancata attivazione del servizio a seguito di trasloco risulta ascrivibile principalmente alla società Fastweb. Conseguentemente l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'art. 3 dell'Allegato A alla delibera 73/11/CONS quantomeno per il periodo intercorrente tra il sessantunesimo giorno dalla richiesta di trasloco (21/08/2017) e la data in cui egli stesso dichiara di aver ottenuto da altro operatore una «nuova linea con un nuovo numero» (22/01/2018). L'indennizzo in questione va, quindi, così quantificato: Euro 7,50 x 154giorni = Euro 1.155,00.

- b) Quanto alla richiesta di indennizzo per perdita del numero 0522.XXXX397 di cui alla domanda sub c), va rilevato che l'istante ha dichiarato, senza però fornire alcuna documentazione al proposito, di avere chiesto la risoluzione del contratto e l'operatore ha chiarito che la numerazione in questione «è oggi disponibile in quanto attiva». Tanto premesso l'indennizzo in parola non può essere concesso in quanto l'utente, laddove avesse voluto, avrebbe potuto riottenere la numerazione oggetto della propria richiesta.
- c) Quanto alla richiesta di rimborso delle fatture pagate dall'utente nel periodo tra il 21/06/2017 e il 21/09/2017 di cui alla domanda sub) essa:
- i. per la fattura n. 4270940 non può essere accolta in quanto si riferisce ad un periodo di fatturazione antecedente al disservizio subito (1° aprile 2017-31 maggio 2017);
 - ii. per la fattura n. 6340764 (per Euro 41,60) può essere accolta solo parzialmente in quanto il periodo oggetto della fatturazione va dal 01 giugno al 26 luglio 2017;
 - iii. per la fattura n. 6340764 (per Euro 50,00) può essere accolta integralmente perché il periodo di fatturazione va dal 27 giugno 2017 al 20 settembre 2017.

Tuttavia, dalla documentazione prodotta dall'operatore risulta che in data 22 dicembre 2017 sono state emesse due note di credito a favore dell'utente per un totale di Euro 100,91, così che dette posizioni appaiono largamente compensate. La domanda va pertanto rigettata.



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

Quanto poi alla domanda di storno di ulteriori fatture che risultino insolute essa non può essere accolta perché, oltre che formulata in modo generico e indeterminato, l'istante non ha fornito alcuna documentazione a riscontro di quanto affermato circa l'avvenuta risoluzione del contratto con Fastweb, il quale – peraltro – all'operatore risulta ancora attivo al momento del deposito della memoria difensiva.

- d) Quanto alla domanda di cui al punto a) che la chiusura del contratto con l'operatore Fastweb relativo dell'utenza 0522XXXXX97 avvenga senza costi e con ritiro di eventuali pratiche di riscossione del credito a carico dell'utente, essa non può trovare accoglimento in quanto, ai sensi dell'art. 19, comma 4 della Delibera n. 173/07/CONS, l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può unicamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ne consegue che la richiesta in esame, in quanto connessa ad un obbligo di facere resta, quindi, estranea alla cognizione del Corecom e va pertanto respinta.
- e) La richiesta di cui al punto f) relativa all' indennizzo per mancate risposte ai reclami, non trova accoglimento. Dalla documentazione depositata dall'istante non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni circa il mancato riscontro di reclami.
- f) La domanda di cui al punto g) sull'indennizzo delle spese di procedimento trova accoglimento nella misura di Euro 100,00 avendo l'istante partecipato ad entrambe le sedi di udienza. Non possono essere riconosciute spese vive, in quanto l'istante non ha dato prova di averle sostenute.
- g) La domanda di indennizzo di cui al punto i) per i disagi, i danni e i costi per il disbrigo della controversia, deve essere rigettata in quanto la normativa Agcom esclude esplicitamente qualsiasi pretesa risarcitoria e, comunque, i costi ammissibili ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento sono stati liquidati nel punto precedente.

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



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

DELIBERA 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, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I) Euro 1.155,00 (millecentocinqantacinque/00) a titolo di indennizzo per ritardo nel trasloco dell'utenza;
3. La società Fastweb X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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 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