

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.393
LEGISLATURA	X

Il giorno 11 febbraio 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";

Viste la delibera Corecom Umbria n. 14/2012 nonché le delibere Corecom Emilia-Romagna n. 26/2017, n. 99/2017, n. 107/2017, n. 116/2017 e la determina Corecom Emilia-Romagna 27/2017;

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 Assemblies 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'



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

Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna”

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (2019.371)

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 11 febbraio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 08/05/2018 nei confronti di Fastweb X (di seguito, Fastweb), l'utente ha presentato istanza di definizione (prot. AL/2018/0032818 del 28/05/2018) lamentando che:

- in data 02/05/2016 e 07/05/2016 sottoscriveva due proposte commerciali per la migrazione dell'utenza 366XXX647 e per l'attivazione di una nuova linea fissa+dati;
- quest'ultimo servizio non veniva mai attivato;
- subiva l'interruzione del servizio sull'utenza mobile;
- l'operatore attivava la numerazione mobile 373XXX579, mai richiesta, la cui fatturazione si provvedeva ugualmente a saldare;
- quanto esposto veniva contestato a Fastweb senza ottenere risposta.

In base a tali premesse, in sede di GU14 l'utente ha richiesto:

- a) gli indennizzi ex all. A) della delibera 73/11/CONS ravvisabili nei fatti esposti;
- b) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore Fastweb

L'operatore Fastweb, con propria memoria difensiva precisa quanto segue.

- Con riferimento al servizio ADSL rileva come in data 02/05/2016 l'istante sottoscriveva una proposta di abbonamento al servizio in parola il quale viene espletato dall'operatore attraverso l'infrastruttura dell'operatore proprietario della rete. Nella fattispecie, Fastweb



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

comunicava all'istante l'impossibilità di perfezionare la proposta di abbonamento avendo ricevuto da Telecom la bocciatura della relativa cessione di rete. Relativamente al servizio ADSL, pertanto, tra Fastweb e l'istante non si è mai concluso alcun contratto né risulta emesse alcuna fattura; il servizio ADSL è sempre rimasto attivo con il precedente gestore.

- Con riferimento, invece, all'utenza mobile l'operatore precisa che:
 - o l'istante risulta titolare dell'utenza 373XXXX579 per l'erogazione dei servizi destinati all'utenza residenziale come risulta dalla documentazione contabile prodotta in atti;
 - o in data 24/04/2016 l'utente ha richiesto il recesso ma, a fronte di proposta migliorativa, l'utenza veniva confermata e, nella stessa occasione, veniva inoltre richiesta la portabilità da Telecom Italia dell'ulteriore numero 366XXXX647;

L'operatore chiede pertanto il rigetto delle domande dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande formulate da parte istante, non possono trovare accoglimento. La richiesta dell'istante risulta generica ed indeterminata non essendo possibile comprendere quale concretamente sia il disservizio lamentato diversamente dalla puntale ricostruzione dei fatti offerta dall'operatore, che non è stata oggetto di successiva contestazione da parte dell'istante (e dunque deve ritenersi dallo stesso accettata). Come più volte evidenziato dalla giurisprudenza, infatti, la presente autorità non può sostituirsi all'istante individuando autonomamente il contenuto delle singole richieste di parte (Corecom Emilia-Romagna delibera n. 26/2017). A fronte di un'istanza generica e approssimativa dell'istante, dunque, deve concludersi per il rigetto della stessa non essendo possibile rinvenire in atti un comportamento scorretto o un inadempimento dell'operatore (delibera Corecom Umbria n. 14/2012, Corecom Emilia-Romagna Determina 27/2017, Delibera 99/2017, Delibera 107/2017 e Delibera 116/2017).

Dall'esame della documentazione prodotta da parte istante, emerge che lo stesso formulava reclamo in relazione ai fatti in contestazione. In particolare, vengono allegate all'istanza di definizione due comunicazioni di reclamo inoltrate a Fastweb a mezzo Racc. A/R e fax rispettivamente del 30 giugno 2016 e del 31 agosto 2016. Per entrambe tali comunicazioni,



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

tuttavia, l'istante non ha prodotto in atti la relativa ricevuta/conferma di ricevimento da parte dell'operatore. Esse, pertanto, non sono utili ai fini della concessione dell'indennizzo di cui all'art. 11 del Regolamento per mancato riscontro a reclamo. Per completezza va rilevato che l'istante produce in atti un avviso di ricevimento di raccomandata inviata a Fastweb ma essa reca la data del 9/05/2016 e, dunque, non può essere relativa alle predette comunicazioni di reclamo che sono successive nel tempo.

La richiesta relativa alle spese di procedura, segue la soccombenza sulla domanda principale.

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