

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.346
LEGISLATURA	X

Il giorno ... 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](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. 70/12/CIR;

Viste le delibere Corecom Emilia-Romagna n. 57/14, n. 26/2017, n. 60/2017, n. 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



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’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 (NP.374.2019.)

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 04/04/2018 nei confronti di Fastweb X (di seguito, Fastweb), l’utente ha presentato istanza di definizione (prot. AL/2018/0028850 del 08/05/2018) lamentando che:

- in data 29 luglio 2017 stipulava un contratto per le utenze 05XXXXXX56 e 05XXXXXX75;
- i servizi venivano installati il 22 agosto 2017 manifestando subito malfunzionamenti mai risolti definitivamente e lentezza della navigazione ADSL;
- l’operatore sostituiva il router ma i malfunzionamenti non si risolvevano;
- successivamente, in sede di migrazione da Fastweb verso Telecom, veniva informato dal servizio tecnico di quest’ultimo operatore, che la migrazione non era possibile in quanto il numero 05XXXXXX75 risultava ancora essere un’utenza provvisoria assegnata in occasione della precedente migrazione da Wind verso Fastweb: le utenze in questione risultano essere ancora di Wind mentre Fastweb operava in “trasferimento d’utenza”.

Tanto premesso, in sede di GU14 l’utente ha richiesto:

- a) un rimborso pari ad Euro 2.900 ed Euro 1.200 per i danni e di disagi subiti;
- b) lo sblocco della situazione per procedere alla corretta portabilità.

### **2. La posizione dell’operatore Fastweb**

L’operatore Fastweb, con propria memoria difensiva in via preliminare eccepisce l’inammissibilità del procedimento di definizione in quanto le richieste contenute nel modulo



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)

GU14 non risultano previamente sottoposte al tentativo di conciliazione e, comunque, risultano essere genericamente descritte tanto da rendere impossibile una specifica difesa sul punto.

Nel merito, all'operatore risulta che le utenze telefoniche siano state regolarmente attivate e i servizi telefonici siano stati continuativamente erogati.

Quanto alle problematiche descritte dall'utente in sede di migrazione delle utenze verso TIM l'operatore evidenzia come non abbia mai ricevuto da altro operatore la richiesta di migrazione. L'operatore chiede pertanto il rigetto delle domande dell'istante.

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

Le richieste preliminari di Fastweb, relativamente alle eccezioni di inammissibilità e improcedibilità, non meritano accoglimento. Si evidenzia al proposito quanto disposto dal § III.1.2. delle Linee guida per cui si deve "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". Pertanto, dato la sostanziale omogeneità delle richieste formulate nel modulo UG rispetto a quelle contenute nel modulo GU14, esse possono essere senz'altro esaminate, nel limite in cui sono riproposte in questa sede.

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte attrice devono essere integralmente respinte come di seguito precisato.

a) Con riferimento alla richiesta sub a) di "rimborso" per complessivi Euro 3.100, si deve rilevare che "è orientamento costante di codesto Comitato, così come di altri Corecom e dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta" (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14). Nella fattispecie, tuttavia, l'istante svolge un racconto generico dell'accaduto, pressoché assente di periodi di riferimento concreti e, soprattutto, senza produrre documentazione idonea a supporto delle proprie richieste. Sul punto anche Agcom ha un orientamento costante: la delibera n. 70/12/CIR, infatti, ha stabilito che in materia di onere della prova, "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente".



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)

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la domanda in esame non può essere accolta in quanto generica ed indeterminata (Corecom E.R. Delibera 26/2017) e, comunque, non risulta che l'istante abbia mai formalizzato all'operatore un reclamo in relazione ai lamentati malfunzionamenti (Corecom Emilia Romagna Determina 11/2017, Delibera 60/2017, Delibera 73/2017).

b) Con riferimento alla domanda sub b) volta ad ottenere lo "sblocco della situazione" si rileva che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può 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 degli operatori coinvolti nel disservizio lamentato dall'istante (due dei quali, peraltro, non risultano nemmeno parte del presente procedimento), non può essere accolta.

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](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)