

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.448
LEGISLATURA	X

Il giorno 11 marzo 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](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";

Viste le delibere AGCOM n. 179/03/CSP e 276/13/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](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)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.574.2019)

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 28/3/2018 nei confronti di Fastweb X (di seguito, Fastweb), l'utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/0038626 del 21/06/2018 lamentando che:

- in data 26 settembre 2017 chiedeva il trasloco della linea telefonica 052XXXXX136 per cambio sede ma, dopo 70 giorni, il trasloco non andava a buon fine;
- arbitrariamente l'operatore attivava una nuova linea telefonica presso la nuova sede creando disagi e la perdita della numerazione storica;
- in data 7 febbraio 2018 inviava disdetta del contratto relativo a tale nuova numerazione ma l'operatore continuava a fatturare anche dopo tale data.

L'utente, inoltre, contesta ogni addebito:

- relativo alla linea 37XXXXX959 successivamente al mese di maggio 2017 in quanto oggetto di disdetta via pec nel mese di aprile 2017;
- relativo alla linea 37XXXXX822 successivamente al mese di novembre 2017 in quanto oggetto di disdetta via pec nel mese di ottobre 2017;
- relativo alla linea 37XXXXX680 successivamente al mese di dicembre 2017 in quanto oggetto di disdetta via pec nel mese di novembre 2017.

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

- a) il rimborso/storno di quanto addebitato dall'operatore relativamente all'utenza 052XXXXX136 dal mese di ottobre 2017;
- b) il rimborso/storno di quanto addebitato dall'operatore per relativamente alle linee mobili disdettate;



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)

- c) l'indennizzo per Euro 5.000 per i danni ed i disagi derivanti dalla perdita della numerazione storica;
- d) l'indennizzo per inadempimento contrattuale.

## 2. La posizione dell'operatore Fastweb

L'operatore Fastweb, con propria memoria difensiva in via preliminare eccepisce l'inammissibilità dell'istanza di definizione relativamente alla parte sul presunto ritardo nel trasloco e conseguente perdita della numerazione 052XXXXX136. Rileva, infatti, l'operatore che la medesima contestazione sarebbe stata oggetto di procedimento di conciliazione con contestuale richiesta di provvedimento urgente attivato il 30/10/2017 e conclusosi negativamente per l'assenza dell'utente all'udienza di conciliazione. Conseguentemente, ai sensi dell'art. 14 del Regolamento di procedura la richiesta di definizione avrebbe dovuto essere formulata entro tre mesi da tale data. Tuttavia, la relativa istanza risulta presentata solo il 21/6/2018, non risultando utile la riproposizione della medesima domanda con nuova richiesta di conciliazione del 30/01/2018.

Tanto premesso, sul trasloco dell'utenza fissa, l'operatore precisa che:

- in data 26/09/2017 l'utente ha richiesto trasloco dei servizi in altra sede;
- ai sensi del punto 3.2. delle condizioni generali di contratto è previsto che "il tempo massimo per l'effettuazione del trasloco in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarà di 60 (sessante) giorni" ... il cliente prende atto e accetta che ... potrebbe non essere possibile mantenere l'attuale numero telefonico" e che "nel caso in cui non è tecnicamente possibile procedere al trasloco dei servizi, il cliente potrà mantenere il servizio attuale o recedere con invio di Racc. a/r ... oppure avviare la richiesta di migrazione verso altro operatore";
- in data 17/11/2017, e dunque entro il 60gg previsti dalla suddetta clausola contrattuale, provvedeva al trasloco e all'attivazione del servizio;
- tuttavia, in considerazione dell'impossibilità tecnica di mantenere lo stesso numero, attivava una numerazione sostitutiva.

Sulla fatturazione post disdetta delle utenze mobili osserva che:



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)

- per l'utenza 373XXXX822 l'istante ha inviato recesso in data 23/10/2017, Fastweb ha proceduto alla cessazione del servizio in data 16/11/2017 e alla restituzione dei canoni addebitati e riferiti al periodo successivo nella fattura 11079413/17;
- per l'utenza 375XXXX680 l'istante ha inviato recesso in data 16/11/2017, Fastweb ha proceduto alla cessazione del servizio in data 18/01/2018 e alla restituzione dei canoni addebitati e riferiti al periodo successivo nella fattura 1632772/18;
- per l'utenza 373XXXX959 l'istante ha inviato recesso in data 15/05/2017 ribadita il 19/09/2017, Fastweb ha proceduto alla cessazione del servizio in data 19/11/2017 come emerge dalla fattura 11079413/17. In considerazione del ritardo nella gestione della richiesta in parola, tuttavia, Fastweb ha provveduto a riconoscere all'utente a titolo di "accredito per disservizio" l'importo di Euro 94,00+IVA corrispondente ai canoni versati per il periodo intercorrente tra la data dell'efficacia della prima disdetta (18/11/2017) alla data di cessazione della fatturazione come risulta dalla documentazione contabile allegata alla memoria.

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 di indennizzo formulate da parte attrice, devono essere parzialmente accolte.

- a) La domanda sub a) di rimborso/storno di quanto addebitato dall'operatore relativamente all'utenza 052XXXXX136 dal mese di ottobre 2017 può essere accolta nei termini che seguono. L'istante e l'operatore concordano sul fatto che in data 26/09/2017 l'utente ha richiesto trasloco della numerazione in questione. Non vi è però concordanza sul momento della comunicazione dell'impossibilità per l'operatore di effettuare il trasloco con mantenimento del numero e, quindi, l'attivazione da parte dell'operatore di una numerazione sostitutiva: l'utente afferma che ciò è avvenuta "dopo ben 70 giorni dalla richiesta di trasloco", l'operatore afferma che è avvenuta il 17/11/2017. Dall'esame del provvedimento di archiviazione del procedimento d'urgenza assunto con atto prot. AL/2017/0061621 del 24/11/2017, tuttavia, risulta che codesto Corecom ha già accertato



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)

che “l’attività di trasloco si è conclusa correttamente” come da comunicazione Fastweb prot. AL/2017/61620 del 24/11/2017 nella quale si dà atto che “le attività di trasloco si sono concluse il 17/11/2017. L’istante, intervistato telefonicamente, ha confermato”.

Tanto premesso, ciò che rileva rispetto alla domanda in oggetto è che, dal momento di attivazione della numerazione sostitutiva, l’utente non doveva più ricevere fatturazione per canoni e/o consumi rispetto alla numerazione cessata per impossibilità di trasloco in quanto non fruita. Per questa ragione la domanda di storno in esame può essere accolta per i canoni/consumi relativi all’utenza 052XXXXX136 eventualmente fatturati da Fastweb per un periodo che vada oltre la data dall’effettiva cessazione dell’utenza in questione con attivazione della numerazione sostitutiva.

b) La domanda sub b) di rimborso/storno di quanto addebitato dall’operatore relativamente alle linee mobili disdettate non può essere accolta. Come risulta dalla documentazione prodotta dall’operatore, infatti:

- per le utenze 373XXXX822 e 375XXXX680 Fastweb ha già provveduto a restituire all’istante quanto indebitamente fatturato;
- per l’utenza 373XXXX959 Fastweb ha già riconosciuto all’istante l’importo di Euro 94,00+IVA corrispondente ai canoni versati per il periodo intercorrente tra la data dell’efficacia della prima disdetta (18/11/2017) e la data di cessazione della fatturazione.

Rispetto a tali affermazioni l’istante non svolge alcuna considerazione difensiva e, pertanto, l’avvenuta soddisfazione da parte dell’operatore della richiesta in oggetto deve considerarsi pacifica in quanto non contestata (art. 115 c.p.c.).

c) Con riguardo alla richiesta sub c) di indennizzo per i danni ed i disagi derivanti dalla perdita della numerazione storica e per inadempimento contrattuale va, innanzitutto, rigettata l’eccezione di inammissibilità formulata dall’operatore. Dall’esame della modulistica presentata dall’utente, infatti, risulta che il primo procedimento di conciliazione promosso dall’istante (attivato con UG del 30/10/2017 accompagnato da GU5 in pari data) aveva riguardo principalmente alla richiesta di attivazione urgente della linea a seguito di trasloco: detta procedura si è estinta per mancata comparizione della parte istante



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)

all'udienza del 21/12/2017. Successivamente, con seconda e diversa istanza di conciliazione (presentata con UG del 30/01/2018) l'utente ha formulato la richiesta di indennizzo in esame. Questo secondo procedimento, con oggetto diverso dal primo, ha visto celebrata l'udienza di conciliazione in data 28/03/2018. Pertanto, la presentazione dell'istanza di definizione in data 20/06/2018 (con GU14 che richiama nell'apposito campo il tentativo di conciliazione del 28/03/2018) risulta corretta e tempestiva.

Tanto premesso quanto all'ammissibilità della richiesta in esame, quand'anche intesa nel senso di istanza di indennizzo ai sensi dell'art. 9 del Regolamento, essa non può ugualmente essere accolta.

Nella regolazione contrattuale in essere tra l'utente e l'operatore, infatti, è prevista la possibilità che in caso di trasloco "il cliente prende atto e accetta che ... potrebbe non essere possibile mantenere l'attuale numero telefonico" e che in tal caso "il cliente potrà mantenere il servizio attuale o recedere con invio di Racc. a/r ... oppure avviare la richiesta di migrazione verso altro operatore". La perdita della numerazione in questione, quindi, non può dare luogo ad alcun indennizzo.

- d) La richiesta di risarcimento per inadempimento contrattuale sub d) non può essere accolta in quanto non proponibile in questa sede, non avendo questo Corecom il potere di accertare eventuali danni ex art. 1218 cod. civ. subiti dall'istante. L'oggetto della presente pronuncia può, infatti, riguardare esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute (punto III.1.3. delle Linee guida approvate delibera n. 276/13/CONS).

Ad ogni buon conto, come già rilevato sub a), le attività di trasloco risultano concluse in data 17/11/2017 e quindi entro il termine di 60 gg dalla richiesta (26/09/2017), come previsto dal contatto. La richiesta in esame, dunque, oltre che inammissibile risulta anche infondata.

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) Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Fastweb X. per le motivazioni di cui in premessa;



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)

- 2) La società Fastweb X è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
- I) quanto eventualmente fatturato per canoni/consumi relativamente all'utenza 052XXXXX136 dalla data della sua effettiva cessazione con attivazione della numerazione sostitutiva.
  - II) 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*

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)