

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.384
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 + WIND TRE 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 la delibera Agcom n. 70/12/CIR;

Vista la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14;

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 - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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;

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

[NP.578.2019]

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 27/2/2018 nei confronti di Wind Tre X (di seguito Wind) e Fastweb X (di seguito Fastweb) l’utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/32403 del 24/05/2018 lamentando che:

- in data 25/03/2013 stipulava con Wind un contratto business per connessione ADSL;
- nel gennaio 2016 il servizio subiva numerosi malfunzionamenti che venivano segnalati telefonicamente senza, però, ottenere la soluzione del problema;
- in data 02/11/2016 chiedeva dunque il passaggio a Fastweb;
- la migrazione si perfezionava con attivazione dei servizi solo il 29/05/2017;

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

- a) lo storno dell’insoluto;
- b) il ritiro della pratica di recupero del credito;
- c) indennizzi per ritardata portabilità dell’utenza richiesta il 02/11/2016 e perfezionatasi il 29/05/2017;
- d) la cessazione del contratto con Wind con costi a carico dell’operatore;
- e) le spese di procedura.

2. La posizione dell’operatore Wind

L’operatore Wind, con propria memoria difensiva, evidenzia quanto segue:



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

- in Wind l'istante era titolare delle utenze 32XXXXX697 (sim solo dati con listino "Easy Internet" attivata il 27/03/2013 e cessata il 19/12/2017) e della linea fissa 051XXXX715 ("Absolute ADSL Business" attivata il 11/04/2013 e cessata il 02/01/2018);
- dalla consultazione dei sistemi informatici non risulta alcun malfunzionamento delle suddette linee o richieste di intervento all'assistenza tecnica;
- peraltro, con riferimento ai malfunzionamenti in questione, comunque generici e indeterminati, non risulta inoltrato alcun reclamo.

Per i motivi sopra esposti l'operatore chiede il rigetto di tutte le richieste dell'istante.

3. La posizione dell'operatore Fastweb

L'operatore Fastweb, con propria memoria difensiva, evidenzia che:

- la richiesta di migrazione da Wind veniva registrata con verbal order in data 27/4/2017 per utenza non professionale e senza che il contratto prevedesse la portabilità da altro gestore telefonico;
- l'utenza veniva attivata il 29/5/2017 e da tale data Fastweb eroga ancora il servizio;
- non risulta mai ricevuta dai propri uffici la "proposta di abbonamento" del 2/11/2016 allegata dall'istante al GU14 la quale, in ogni caso, non reca alcuna richiesta di portabilità.

Per i motivi sopra esposti l'operatore chiede il rigetto di tutte le richieste dell'istante.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere integralmente respinte.

- Le richieste sub a) di storno dell'insoluto e sub b) di ritiro della pratica di recupero del credito non possono essere accolte in ragione dell'orientamento costante di questo Corecom, così come di altri Corecom e dell'Autorità secondo cui l'utente deve quantomeno adempiere all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (Corecom Emilia-Romagna n. 57/14). Essa, infatti, risulta del tutto generica



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

e priva di riferimenti utili a consentire la quantificazione o contestualizzazione temporale sia rivolta.

Peraltro, anche a voler intendere la richiesta in esame connessa ai lamentati malfunzionamenti del servizio ASDL di Wind, l'istante svolge un racconto generico dell'accaduto, pressoché assente di periodi di riferimento concreti, senza produrre documentazione idonea e soprattutto (anche a fronte di quanto rappresentato dall'operatore e non contestato dall'utente) senza indicare su quali numerazioni si è sviluppato ogni singolo disagio. Sul punto anche Agcom ha un orientamento costante, la delibera n. 70/12/CIR ha infatti 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". Per tutte queste ragioni, l'istanza in esame va quindi respinta.

- b) Anche la richiesta sub d) di cessazione del contratto con Wind con costi a carico dell'operatore, non può trovare accoglimento. Infatti, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento di procedura, con il provvedimento che definisce la controversia, il Corecom 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 le richieste in esame, in quanto connesse ad obblighi di fare restano estranee alla cognizione del Corecom e vanno pertanto respinte.
- f) La domanda sub c) di indennizzo per ritardata portabilità dell'utenza non può essere accolta. Come risulta dalla documentazione prodotta dalle parti, infatti, risulta che l'attivazione non sia avvenuta a seguito della proposta di abbonamento del 2/11/2016 allegato al GU14 (e di cui Fastweb afferma di non averne mai ricevuto copia) ma a seguito di vocal order registrato dall'operatore. Inoltre, in entrambi i documenti, non si fa riferimento ad alcuna richiesta di migrazione con portabilità da Wind. La richiesta va, quindi, respinta.
- g) Le pronuncia sulle spese, richiesta sub e), segue la soccombenza.



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

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 delle società Wind Tre X e 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

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