

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 24 del 2 marzo 2017

OGGETTO N. 5	Definizione della controversia XXXXXX contro Fastweb XX
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXXXX contro Fastweb XX

(GU14 N. XX/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 2 marzo 2017,

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 “*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 “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo*” e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3*”;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del “*Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”(di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante “*Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTE l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 19 aprile 2016 (prot. n. XX/16) con cui XXXXX, residente in XXXXXXXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Fastweb XX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

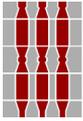
1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza privata n. XXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 28/04/2014 chiedeva il trasloco dell'utenza, tale richiesta non è stata gestita dall'operatore e non è stata data alcuna informazione in merito alla stessa;
- b) la posizione amministrativa era regolare in quanto l'istante aveva provveduto a coprire a mezzo bonifico un insoluto risalente al 2013;
- c) non solo non veniva effettuato il trasloco ma la linea veniva prima sospesa e poi cessata, senza alcun preavviso e senza spiegare i motivi sottesi a tale cessazione;
- d) quanto accaduto ha determinato la perdita della numerazione.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) indennizzi di cui alla delibera 73/11/CONS;
- II) rimborso delle fatture;
- III) indennizzo per perdita della numerazione;
- IV) indennità per omessi oneri informativi.



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb XX nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) l'istante inviava una richiesta di trasloco il 16/12/2013 che non era possibile eseguire a causa della presenza di morosità riferita alla fattura n.XXXXX del 14/10/2013;
- b) la fattura veniva saldata insieme a quella del 14/04/2014 nell'aprile 2014;
- c) l'istante ha omesso il pagamento degli interessi dovuti ai sensi dell'art. 4.7 delle Condizioni Generali di Contratto, il quale prevede che, in caso di mancato pagamento, decorsi 15 giorni dal termine di scadenza della fattura, gli interessi, nella misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti, dovranno essere corrisposti all'operatore senza necessità di intimazione o messa in mora;
- d) stante il perdurare della morosità, il contratto è stato chiuso in data 23/04/2014;
- e) la nuova richiesta di trasloco non poteva essere presa in carico in quanto ormai non vi era più alcun rapporto tra le parti;
- f) Fastweb XX ha sempre aggiornato l'istante fornendo le informazioni circa la procedura di trasloco e sulla posizione contabile.

In base di tali premesse l'operatore Fastweb XX chiede il rigetto della domanda.

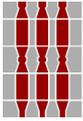
3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Va preliminarmente rilevata la irrivalenza, e la conseguente inutilizzabilità ai fini della decisione, della memoria di replica trasmessa dall'istante, in quanto pervenuta il giorno successivo rispetto al termine indicato nella comunicazione di avvio del procedimento.

La richiesta di indennizzo per omessi oneri informativi è inammissibile e pertanto non può trovare accoglimento. Si rileva infatti che la mancata trasparenza contrattuale non è contemplata dal regolamento indennizzi quale fattispecie autonomamente indennizzabile (conf. Agcom, del. n. 31/16/CIR).

Venendo al merito, le richieste avanzate da parte istante meritano parziale accoglimento, nei limiti e nei termini di seguito precisati.

In ordine alla sospensione dell'utenza, nonostante l'operatore non abbia provato l'invio e la ricezione del preavviso di sospensione, va rilevato che la richiesta formulata dalla Sig.ra XXXXX risulta priva di elementi precisi e dettagliati dai quali inferire con esattezza il periodo in cui il servizio non è stato fruito, che pertanto non può essere determinato: né, infatti, dalla documentazione versata in atti, né da quanto dichiarato dall'istante nei propri scritti, emerge alcuna indicazione del periodo di lamentato disservizio. Allo stato degli atti, pertanto, la richiesta formulata dalla Sig.ra XXXXX riferita alla sospensione dell'utenza non può essere accolta, con



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

la conseguenza che non è possibile calcolare l'indennizzo e stornare/rimborsare le relative fatture.

La richiesta di indennizzo per perdita della numerazione appare fondata. Come infatti già rilevato, l'operatore non ha dimostrato di aver legittimamente sospeso prima, e cessato poi, l'utenza in questione: dalla schermata prodotta da Fastweb si evince solamente che tale avviso sarebbe stato inviato il 13/02/2014, ma non è stata provata la ricezione dello stesso, che peraltro non è stato neppure depositato in atti, con la conseguenza che, in assenza di previa comunicazione, la sospensione deve ritenersi illegittima, a prescindere dalla fondatezza o meno, della motivazione sottostante. La stessa richiesta di trasloco dell'utenza, inoltrata successivamente alla chiusura del contratto, è indicativa del fatto che la Sig.ra XXXXX non era a conoscenza dell'avvenuta cessazione.

Tanto premesso, da quanto dichiarato dall'operatore nella propria memoria, risulta che l'utenza era nella disponibilità dell'istante almeno dal gennaio del 2013. L'indennizzo spettante all'utente per la perdita del numero è pertanto pari ad euro 200,00 (duecento/00), tenuto conto dell'importo di euro 100,00 previsto dall'art. 9 del Regolamento indennizzi per ogni anno di pregresso utilizzo della numerazione.

La richiesta di indennizzo per mancato trasloco della linea non può essere accolta dal momento che alla data del 28/04/2014 l'utenza era già cessata.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

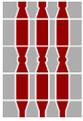
Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato al procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXXX, residente in XXXXXX per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Fastweb XX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

-**versare** all'istante la somma di euro 200 (duecento), a titolo di indennizzo, maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.;

-**versare** all'istante la somma di euro 150 (centocinquanta) a titolo di spese di procedura.

B) il rigetto della altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)