

**DELIBERA N° 08/2017**

**APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA  
XXX E FASTWEB XXX GU14 N. 8/2016**

Estratto del processo verbale della seduta del 07/06/2017, n.14

L'anno 2017 il giorno 07 del mese di giugno, alle ore 15 e 30 minuti, presso la sede dell'Assemblea legislativa della Marche, in Piazza Cavour 23 ad Ancona, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche, convocato con nota del 05 giugno 2017, agli atti prot. n. 4632.

		Presenti
Cesare Carnaroli	Presidente	X
Domenico Campogiani	Vice Presidente	X
Manuele Maffei	Componente	X

Presiede il Presidente Cesare Carnaroli.

Assiste il dirigente della PF Segreteria dell'Assemblea e Corecom Maria Rosa Zampa ed il segretario del Corecom Marche Angela Ruocco.

Il Presidente, constatato che a norma dell'art. 6, comma 3, del Regolamento interno il Comitato è stato regolarmente convocato, che ai sensi dell'art. 6, comma 6, del medesimo Regolamento è in numero legale e la seduta è quindi valida, apre i lavori.

OMISSIS

Il Presidente passa alla trattazione del punto 7) iscritto all'ordine del giorno che reca "Approvazione della proposta di definizione : XXX / Fastweb XXX (relatore Domenico Campogiani).

OMISSIS

Conclusa la discussione, il Presidente pone in votazione la seguente proposta di deliberazione:

## IL CORECOM DELLA REGIONE MARCHE

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*”;

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

VISTO l’ “*Accordo quadro 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*”, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio Regionale delle Marche e il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche in data 19/06/2013 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “*Regolamento*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*” di seguito “*Regolamento indennizzi*”;

VISTA la delibera n. 274/07/CONS, recante “*Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM)*”;

VISTA l’istanza prot. n. 620 dell’ 11 febbraio 2016 con cui l’istante chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la Fastweb XXX(di seguito, per brevità, Fastweb) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

VISTO la nota prot. n. 2890 del 23 maggio 2016 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del su menzionato Regolamento, l’avvio del procedimento e la convocazione per l’udienza di discussione del 14 luglio 2016;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

ESAMINATO il verbale di udienza del 14 luglio 2016, chiuso senza l'accordo delle parti (art. 16, commi 5 e 6, dell'All. A alla delibera n. 173/07/CONS);

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento

## CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### 1. La posizione dell'istante

La Sig.ra XXX ha lamentato la perdita della numerazione fax 0731-22XXXX, in seguito al trasferimento dei servizi di telefonia fissa e ADSL dall'operatore Telecom all'operatore Fastweb. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella memoria integrativa e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a) in data 17.09.2014 l'istante aderiva ad una Proposta di Abbonamento Fastweb con la quale trasferiva i servizi di telefonia fissa e ADSL del suo Studio Legale dall'operatore TIM (ex Telecom Italia Spa) all'operatore Fastweb;
- b) in data 25.11.2014 l'attivazione dei servizi richiesti avveniva correttamente per la linea fissa principale n. 0731-20XXXX e l'ADSL, non invece per la numerazione fax 0731-22XXXX;
- c) dopo alcuni mesi di inutili tentativi per capire come mai era stato assegnato un numero diverso di fax, veniva informata dall'operatore Fastweb che a causa di un errore non era stato possibile trasferire il suddetto numero fax e in data 19.02.2015 il Servizio clienti dell'operatore inviava una email con cui la informava di aver provveduto ad emettere rimborso per la perdita della numerazione 0731-22XXXX;
- d) dopo numerosi solleciti e reclami scritti tale rimborso è pervenuto in ritardo, solo dopo aver avviato la procedura conciliativa presso il Corecom Marche, ed in particolare in data 30.11.2015 per euro 652,72 (seicentocinquantadue/72) e in data 07.12.2015 per euro 147,28 (centoquarantasette/28), per un totale di euro 800,00 (ottocento/00);
- e) in considerazione dell'acclarato errore ammesso dall'operatore telefonico, del fatto che l'indennizzo è pervenuto tardivamente solo dopo aver attivato la procedura conciliativa, del fatto che l'istante faceva uso del citato numero di fax non da solo due anni come sostenuto da Fastweb ma dal 1999, in quanto numerazione attribuita allo Studio Legale del padre XXX, in cui l'istante ha iniziato l'attività e nei cui contratti è subentrata proprio allo scopo di mantenere i numeri storici dello Studio, l'istante ha deciso di richiedere gli indennizzi previsti da delibera n. 73/11/CONS.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto, quanto segue:

- i. il risarcimento per la perdita della numerazione per l'importo massimo previsto dalla deliberazione n. 73/11/CONS, sugli indennizzi, dedotto l'importo già pervenuto;
- ii. un indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami;
- iii. il pagamento di un'ulteriore somma di euro 1.000,00 (mille/00) oltre accessori ed oneri di legge quale compenso professionale per il tempo speso in inutili tentativi bonari di ottenere quanto di spettanza.

## 2. La posizione dell'operatore

Fastweb con memoria, depositata nei termini previsti nell'avvio della procedura, ha chiesto il rigetto dell'istanza di definizione per inammissibilità della stessa sotto più profili. Nel merito il rigetto per infondatezza delle doglianze esposte, con compensazione delle spese di procedura.

In particolare, eccepiva in via preliminare l'inammissibilità dell'istanza, sotto i seguenti profili.

a. l'istanza GU14 n. 8/2016, per cui si procede, appare inammissibile ex art. 2, All. A delibera 73/11/CONS, poichè l'operatore Fastweb ha provveduto alla corresponsione dell'indennizzo automatico per euro 800,00 (ottocento), prima dell'udienza di conciliazione tenutasi il 17.12.2015, come pacificamente riconosciuto dall'utente XXX;

b l'istanza GU14 n. 8/2016, appare inammissibile nella parte in cui indica ulteriore numerazione non oggetto dell'esperimento tentativo di conciliazione e, pertanto, le richieste formulate in sede di definizione non sono coincidenti con quelle avanzate in conciliazione;

c. sempre in via preliminare, subordinata, la Fastweb ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza perchè contiene pretese risarcitorie e per compensi professionali incompatibili con il procedimento che ci occupa in quanto formulate in violazione rispetto a quanto stabilito ex art. 19, commi IV e VI, del Regolamento indennizzi.

Nel merito, restando fermo gli assorbenti rilievi in via preliminare, e per mero turziorismo difensivo, Fastweb contestava la fondatezza delle doglianze introdotte, per i seguenti motivi:

- a) i servizi sono stati correttamente attivati in perfetta aderenza al regolamento negoziale come risulta anche dal rapporto di attivazione allegato in atti e sottoscritto dall'istante;
- b) inoltre, nel caso di specie l'istante aveva indicato due DN, ovvero il numero 0731-20XXXX e il numero 0731-22XXXX, come linee POTS, non specificando, dunque, che il numero 0731-22XXXX fosse secondario del principale n. 0731-20XXXX;
- c) pertanto, nel caso in esame, l'operatore ha lavorato i due DN come linee POTS e non come primario e secondario inoltrando all'operatore *donating*, in data 17.11.2014, richiesta di attivazione ULL+ NP del numero 0731-20XXXX, e in data 28.11.2014 la richiesta di NP del DN 0731-22XXXX;
- d) quest'ultima richiesta è stata bocciata in data 1.12.2014 con seguente causale di scarto :"*Directory Number non attivo*", come si evidenzia nelle schermate Eureka prodotte in atti;
- e) che, pertanto, è di tutta evidenza la correttezza dell'operato di Fastweb e che l'errore nell'indicazione della tipologia della linea non può essere imputato all'operatore ed è suscettibile di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, comma 2, codice civile;
- f) che, comunque, in un ottica di fidelizzazione del cliente e in riscontro alle contestazioni mosse, Fastweb ha provveduto all'accredito della somma di euro 800,00 (ottocento/00);
- g) che, infine, il preteso indennizzo per la perdita della numerazione è applicabile a diritti dell'istante che maturano dal momento in cui diviene titolare della numerazione oggetto della controversia e nessuna prova in ordine alla decorrenza della titolarità in capo all'istante del DN 0731-22XXXX è stata fornita nel corso della procedura di definizione.

### 3 Motivazione della decisione

#### A) Sul rito.

Vanno preliminarmente analizzate le eccezioni di inammissibilità e/o improcedibilità sollevate dall'operatore per valutare se l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

A tal proposito l'operatore ha segnalato l'improcedibilità dell'istanza di definizione ex art. 2 Allegato A, Delibera 73/11/CON, *"avendo il gestore provveduto alla corresponsione dell'indennizzo automatico per euro 800,00 (ottocento/00), prima dell'udienza di conciliazione, tenutasi il 17.12.2015, come pacificamente riconosciuto dall'utente XXX"*.

Conseguentemente, secondo la ricostruzione dell'operatore, non sarebbe applicabile al caso di specie la disciplina in materia di indennizzi e, in modo particolare, quanto previsto dall'Allegato A, della Delibera 73/11/CONS.

L'utente conferma che l'indennizzo è stato corrisposto prima dell'udienza di conciliazione "ma soltanto" dopo aver avviato la procedura presso il Corecom Marche e, quindi, tale attivazione da parte del gestore Fastweb risulta ingiustificatamente tardiva.

L'eccezione preliminare sollevata al punto *sub a)* deve ritenersi fondata ed assorbente rispetto a tutte le altre eccezioni preliminari sollevate e, pertanto, accolta.

L'attività di definizione delle controversie tra utenti ed operatori trova il proprio fondamento giuridico oltre che nella Delibera 173/07/CONS *"Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti"* e nella Delibera 276/13/CONS *"Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*, anche nella Delibera 73/11/CONS *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori"*.

Con quest'ultimo Regolamento, l'Autorità ha predeterminato la misura minima unitaria per il calcolo degli indennizzi che la stessa Autorità, o i Corecom delegati, saranno tenuti ad applicare in sede di definizione amministrativa delle controversie per assicurare maggiore uniformità di giudizio.

Tale Regolamento individua i criteri di calcolo e gli importi minimi da applicare per la determinazione degli indennizzi dovuti nei rapporti tra utenti finali ed operatori, rispondendo ad una duplice finalità: garantire agli utenti che abbiano subito un medesimo disservizio uniformità di trattamento indipendentemente dall'operatore coinvolto e prevedere una congrua e adeguata diversificazione degli indennizzi a seconda della gravità dell'inadempimento contrattuale rilevato.

Con l'introduzione del Regolamento indennizzi si è voluto, in sostanza, individuare una serie di misure compensative minime specificate per ciascuna delle fattispecie individuabili in base alle disposizioni del Codice delle comunicazioni elettroniche, allo scopo di garantire agli utenti certezza del diritto e, allo stesso tempo, un'adeguata perequazione a seconda della gravità del pregiudizio arrecato da ciascuna ipotesi di disservizio.

L'articolo 2 del Regolamento indennizzi circoscrive, però, l'ambito di applicazione dello stesso ai casi in cui l'operatore non abbia già provveduto a corrispondere gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'istaurazione della controversia o si sia impegnato a farlo nel corso della procedura di conciliazione; circostanza quest'ultima, che deve risultare dal relativo verbale. Il comma 2 dell'articolo citato fa, comunque, salva la possibilità di applicare gli indennizzi contrattualmente stabiliti dai singoli operatori qualora i relativi importi unitari risultino superiori rispetto a quelli minimi previsti dal Regolamento.

Nella fattispecie del caso in esame, è emerso, durante la fase istruttoria, che Fastweb ha provveduto ad emettere un rimborso monetario per la perdita della numerazione fax 0731-22XXXX intestata all'utente per un importo totale di euro 800,00 (ottocento/00). Tale circostanza è pacifica e riconosciuta dall'utente.

E' emerso, altresì, che l'indennizzo è stato corrisposto prima dell'udienza di conciliazione, tenuta il 17.12.2015, ed accreditato all'utente in due *tranches*, rispettivamente in data 30.11.2015 e 07.12.2015.

Sempre in fase istruttoria è stato acquisito d'ufficio il fascicolo della conciliazione al fine di una completa ricostruzione della tempistica sull'incardinazione della controversia dinnanzi al Corecom Marche. Dal fascicolo è risultato che l'udienza di conciliazione del 17.12.2015, è stata convocata dall'Ufficio del Conciliatore con nota prot. n. 517 del 27.11.2015, con la quale il Corecom Marche ha altresì avviato la procedura ai sensi dell'A, artt.6 e ss., Delibera 173/07/CONS, comunicando, pertanto, anche all'operatore telefonico l'instaurazione della controversia nei suoi confronti.

La suddetta nota del 27.11.2015, essendo stata protocollata nella giornata del venerdì è stata portata all'ufficio postale il 30.11.2015 e recapitata con raccomandata all'utente e all'operatore presumibilmente uno o due giorni dopo.

Ne consegue che gli indennizzi in oggetto sono stati corrisposti da Fastweb prima dell'instaurazione della controversia, ovverosia, prima che l'operatore venisse a conoscenza dell'avvio di procedura conciliativa nei suoi confronti.

Per l'effetto, stante l'inammissibilità e improcedibilità della istanza ex art. 2 Allegato A, Delibera 73/11/CON, non si ritiene applicabile all'odierna controversia la normativa di cui al "Regolamento indennizzi", con particolare riferimento alla quantificazione e al calcolo degli indennizzi ivi previsti, dedotto l'importo già liquidato.

*Ad abundantiam*, si evidenzia comunque, che all'udienza di discussione del 14 luglio 2016, è emerso che la somma riconosciuta dall'operatore come indennizzo per perdita da numerazione è stata calcolata in applicazione a criteri di ragionevolezza tenendo conto dei due anni di titolarità in capo all'utente del DN 0731-22XXXX.

Per giurisprudenza consolidata dei Corecom nella determinazione della misura dell'indennizzo per perdita definitiva della numerazione per responsabilità dell'operatore, non si può prescindere dalla valutazione della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, possono derivare dalla mancata utilizzazione della numerazione in uso all'utente, dovendosi impedire che da tale impossibilità possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate. Ciò premesso, qualora tale fattispecie non sia contemplata nella carta dei servizi e/o condizioni generali di contratto dell'operatore, si deve procedere in via equitativa, tenendo conto del numero di anni di precedente utilizzo del numero stesso e della sua tipologia *consumer o business* (cfr. , per tutte, Corecom Toscana, Delibera n. 8/12).

Pertanto, nel caso in esame, non solo risulta una liquidazione dell'indennizzo eseguita prima dell'instaurazione della controversia, ma anche che l'importo riconosciuto a titolo di indennizzo sia stato determinato secondo i criteri equitativi succitati.

Infatti, la corresponsione dell'indennizzo di euro 800,00 (ottocento/00), appare congrua e soddisfacente del disagio subito dall'utente, innanzi tutto perchè la somma elargita è di importo unitario superiore all'indennizzo previsto dall'art. 9 della delibera n. 73/11/CONS, che nel caso di perdita di titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, prevede un indennizzo pari ad euro 100,00 (cento/00) per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00 (mille/00). Pertanto, anche a voler ritenere una

disponibilità della numerazione persa di anni maggiore a due l'indennizzo calcolato appare essere giusto ed equo.

Secondariamente perchè l'indennizzo riconosciuto si riferisce al disagio subito dall'utente nella perdita di una numerazione fissa secondaria relativa ad un fax e non ad una linea voce, avvenuta in occasione di procedure di cambio di operatore dove sono in gioco sia l'operatore *donating* che l'operatore *recipient*, in occasione delle quali gli indennizzi previsti dal Regolamento devono essere applicati non nella loro interezza bensì al 50%.

Risulta, inoltre, dai moduli allegati per il recesso dal contratto di abbonamento Telecom che l'istante ha indicato i due DN come numerazioni POTS e non già come numeri primario e secondario e, pertanto, l'errata indicazione della tipologia di linea sarebbe, nel caso, suscettibile di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, comma secondo, c.c. , secondo cui *"Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza"*.

Da ultimo si evidenzia che tutte le richieste di "Riconoscimento del disagio patito dall'utente e la perdita di tempo continue, imputabile ad un comportamento defatigatorio e l'assoluta strumentale disorganizzazione del gestore" non trovano alcuna qualificazione regolamentare tale da legittimare la liquidazione di un ristoro economico, in quanto, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie fra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Resta, peraltro, salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno subito.

L'accoglimento della suddetta eccezione, essendo di carattere assorbente, non consente di analizzare le successive eccezioni preliminari sollevata al punto *sub b) e c)*.

Nel caso in esame, considerate le difese svolte dalle parti, il comportamento tenuto dalle stesse nel procedimento di conciliazione e definizione (mancata comparizione dell'utente all'udienza di definizione), oltre a quanto già corrisposto spontaneamente dall'operatore in favore di parte istante, si ritiene congruo compensare le spese del procedimento.

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda formulata dalla Sig.ra XXX nell'istanza di definizione della presente controversia è inammissibile ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

UDITA la relazione del Consigliere Domenico Campogiani;

### **DELIBERA**

1) il rigetto dell'istanza avanzata in data 11 febbraio 2016 (prot. n. 620) dalla Sig.ra XXX nei confronti di Fastweb xxx, con compensazione delle spese procedurali.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento di definizione della controversia 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità.

Ancona, 7 giugno 2017

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

---

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente  
Maria Rosa Zampa

La presente deliberazione si compone di n. 8 pagine

Il segretario  
Angela Ruocco