

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N.	35/2016
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.1468
LEGISLATURA	X

Il giorno 8 giugno 2016 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX/FASTWEB X, SOCIETÀ A SOCIO UNICO E SOGGETTA ALL'ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO DI SWISSCOM 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;

Vista 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"*;

Visto lo *"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 e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;



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

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio, dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.1363);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta dell'8 giugno 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il ritardo della migrazione delle utenze interessate nei confronti della società Fastweb S.p.A. (di seguito Fastweb). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto, in data 28/10/2011, un contratto business per la migrazione di 24 utenze, dall'operatore Telecom Italia S.p.A. (di seguito Telecom) a Fastweb;
- di avere sollecitato la migrazione, che non avveniva secondo quanto pattuito;
- di avere ricevuto l'attivazione dei servizi su 24 nuovi numeri telefonici (servizio non richiesto);
- di avere ricevuto fatturazione per un importo pari ad euro 10.000,00;
- che la responsabilità di Fastweb è individuabile per il ritardo nel corretto espletamento della procedura di migrazione nel periodo compreso tra il 28/10/2011 ed il 30/04/2013, nel corso del quale l'operatore avrebbe dovuto gestire la richiesta di migrazione delle 24 utenze con contestuale recesso dal *donating*, assicurando l'effettiva dismissione del servizio.

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

- a) un indennizzo pari ad euro 10.000,00 per il ritardo nella migrazione delle 24 utenze interessate;
- b) il risarcimento del danno pari ad euro 20.000,00, comprensivo del lucro cessante per la perdita di clientela;
- c) in subordine, la detrazione dalle fatture delle somme richieste a titolo di indennizzo e risarcimento;



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

- d) il rimborso delle spese per i procedimenti di conciliazione e definizione.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb, nella propria memoria, rileva che: "In data 28/10/2011 l'istante sottoscriveva *"Proposta di Abbonamento"* (di seguiti *"PDA"*) a favore di Fastweb per la stipulazione di contratto di somministrazione relativo a servizi di telecomunicazione per la linea mobile. Contestualmente, l'istante richiedeva il servizio accessorio di c.d. *"Mobile Number Portability"* per 24 numerazioni, grazie al quale l'Utente può utilizzare i servizi del nuovo gestore mantenendo i medesimi numeri telefonici in uso con il precedente. Fastweb ha provveduto ad inoltrare la richiesta di cessione dei numeri al precedente gestore e a inviare le schede *usim* al cliente. Fastweb, in attesa dell'espletamento della procedura di *"Mobile Number Portability"* ha attivato i servizi – con ciò concludendo il contratto ai sensi dell'art. 3.2 delle condizioni negoziali – con 24 numerazioni c.d. *"native"*. Fastweb, sin dall'attivazione, ha erogato senza soluzione di continuità i servizi richiesti ed emesso le relative fatture. In merito alla mancata portabilità delle 24 numerazioni mobili, si evidenzia che Fastweb ha richiesto per ben 3 volte la portabilità delle 24 numerazioni, ricevendo sempre c.d. *"KO tecnico"*. Al riguardo vale la pena sottolineare che il servizio di c.d. *"Mobile Number Portability"* è un servizio accessorio e totalmente gratuito al quale non è subordinata l'attivazione e l'erogazione dei servizi da parte del Cliente. L'obbligazione nascente dalla richiesta del predetto servizio accessorio rimane, pertanto, un'obbligazione autonoma e distinta dall'attivazione dei servizi alla quale mai il Cliente ha subordinato e/o condizionato l'attivazione o l'erogazione dei servizi da parte di Fastweb. La pretesa di mancata portabilità non costituisce, dunque, un inadempimento contrattuale. Ma v'è di più. La semplice lettura della proposta di abbonamento, compilata e sottoscritta dall'istante, evidenzia che le 24 numerazioni, per cui oggi è causa, sarebbero di proprietà di Cut Tim: società sconosciuta e inesistente. E' di lapalissiana evidenza che la mancata correttezza e/o conformità della richiesta di portabilità pervenuta dall'istante ha prodotto l'impossibilità dell'espletamento della procedura. Fastweb, perciò, non poteva in alcun modo ottenere la *"Mobile Number Portability"* delle 24 numerazioni. Fastweb, perciò, ha tenuto nella vicenda che ci occupa una condotta adeguata agli impegni contrattuali assunti ed a quanto stabilito dalla normativa



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

vigente: nulla è imputabile a Fastweb in relazione ai fatti descritti dall'istante...L'istante ben avrebbe potuto inviare disdetta per le 24 numerazioni mobili – cosa che ha fatto solo successivamente...Da ultimo si evidenzia che in seguito a invio di disdetta da parte dell'istante per le 24 numerazioni, Fastweb ha predisposto le modalità tecniche per la cessazione delle predette numerazioni.”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, nel merito le domande dell'istante non risultano accoglibili per i motivi che seguono.

- a) Le domande a), b), c) e d) meritano una trattazione congiunta e vanno rigettate. Dalla documentazione in atti emerge che la migrazione richiesta dall'utente a Fastweb ha sortito effetto negativo in ragione dell'incongruenza riscontrata da Fastweb tra i dati comunicati dall'istante in sede contrattuale e quelli forniti dall'operatore *donating* nel corso della relativa procedura. Il contratto in atti, infatti, offre riscontro probatorio dell'asserzione di Fastweb secondo la quale le 24 numerazioni sono state indicate dall'istante come di proprietà di Cut Tim. Nonostante tale indicazione errata, l'operatore ha correttamente avviato la procedura di migrazione verso l'operatore *donating* Tim, apprendendo, tuttavia, che il soggetto intestatario delle 24 numerazioni risultava essere soggetto diverso rispetto all'istante e con diversa partita IVA. A fronte di tale situazione, Fastweb ha provveduto ad assolvere i propri oneri informativi nei confronti dell'istante circa l'esistenza del suindicato impedimento amministrativo, come risulta dalla documentazione in atti. Appare necessario rilevare, inoltre, che l'istante non ha contestato, ma ha dato atto che la società intestataria delle utenze interessate fosse la società Cut Nord soc. coop. alla quale, peraltro, ha disposto movimenti contabili per la gestione delle utenze interessate. Tutte le circostanze appena descritte danno evidenza che la mancata portabilità delle numerazioni interessate non risulta imputabile all'operatore *recipient* Fastweb, avendo quest'ultimo avviato la procedura di migrazione e sollecitato l'istante a regolarizzare la situazione amministrativa affinché la stessa potesse perfezionarsi. Sotto altro profilo, si rileva che l'attivazione dei servizi sulle sim



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

consegnate da Fastweb in attesa dell'espletamento della portabilità era finalizzata proprio alla realizzazione di quest'ultima; nessuna attivazione non richiesta, pertanto, risulta ravvisabile nel caso di specie. Altresì la fatturazione per tale ragione risulta correttamente emessa e quanto alla rilevata inutilità della fornitura del servizio è possibile rilevare come, a fronte della descritta situazione, l'istante avrebbe potuto, secondo il generale canone di diligenza che le parti devono osservare nel rapporto contrattuale, formulare richiesta di disdetta delle sim oggetto di contestazione. Per le ragioni esposte, si ritiene di rigettare tutte le domande avanzate.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di Servin X nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.

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 sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario
Dott.ssa Patrizia Comi

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza



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