

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXX Saltarelli e XXXXX Sala /Fastweb XXX**

Presenti:

<b>SANDRO VANNINI</b>	<i>Presidente</i>
<b>GIANCARLO MAGNI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>RENATO BURIGANA</b>	<i>Componente</i>
<b>LETIZIA SALVESTRINI</b>	<i>Componente</i>
<b>MAURIZIO ZINGONI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

*Allegati N. 0*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

### **VISTI:**

- 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";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 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";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;
- 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 della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 66 pervenuta in data 25 febbraio 2015 con cui i Sigg.ri XXX Saltarelli e XXX Sala chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb XXX (di seguito, per brevità, Fastweb) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 2 marzo 2015 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

controversia e la successiva comunicazione del 16 aprile 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 22 maggio 2015;

**UDITE** entrambe le parti nella suindicata udienza;

**ESAMINATO** pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

I Sigg. XXX Saltarelli e XXX Sala lamentano la mancata attivazione del servizio da parte di Fastweb sull'utenza residenziale n. 0586 405XXX, nonché la perdita della numerazione *de qua*.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, il Sig. Saltarelli ha dichiarato che, come titolare di un abbonamento Sky, aderiva telefonicamente ad un'offerta che prevedeva "l'integrazione del contratto Sky con la linea telefonica e ADSL di Fastweb, pagando € 15,00 + IVA al mese in più rispetto al canone Sky".

Nell'aprile 2013, pur constatando addebiti sul proprio conto corrente, il servizio non risultò attivo.

Procedeva, quindi, ad inviare all'operatore una richiesta di informazione circa lo stato di attivazione dei servizi e, in data 3 maggio 2013, il Servizio Clienti dedicato rispondeva che i servizi erano attivi.

Soltanto in data 15 ottobre 2014 gli istanti venivano a conoscenza, per il tramite del Sig. Preite, che l'utenza era stata attivata a nome del Sig. Saltarelli, che, però, non aveva ricevuto alcuna comunicazione in merito all'asserita attivazione dei servizi e neppure alcun apparato per la fruizione degli stessi. Riferiscono gli istanti, che, a causa della tardiva comunicazione avuta circa l'attivazione del servizio, avevano perso la titolarità della numerazione, avendo ormai da tempo attivato una nuova linea con altro operatore.

In data 25 novembre 2014 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i. "il rimborso di quanto fin qui pagato per l'utenza Fastweb, pari a circa € 700,00";
- ii. l'indennizzo di "€3150,00 per omessa attivazione del servizio";
- iii. l'indennizzo di "€2100,00 per omessa portabilità del numero";
- iv. l'indennizzo di "€1000,00 per la perdita, de facto, della numerazione";
- v. la "disattivazione immediata e senza spese del contratto telefonico oggetto dell'istanza".

### **2. La posizione dell'operatore.**

La società Fastweb ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, in via preliminare, ha eccepito:

*-“improponibilità/inammissibilità dell'istanza per cui si procede in quanto depositata in violazione rispetto a quanto stabilito ex art. 14, comma 2, Delibera 173/07/CONS che così dispone il deferimento della soluzione della controversia all'Autorità non può essere promosso ove siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del primo tentativo di conciliazione". L'esperimento conciliativo è intervenuto in data 25.11.2014, mentre l'istanza ex art. 14 della Delibera 173/07/CONS reca protocollo del 26.02.2015, ovvero della data di deposito annotata sul Formulario GU14”;*

*-“l'inammissibilità delle richieste formulate nell'istanza GU14 nella parte in cui queste non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione ovvero non abbiano formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione, nonché delle istanze formulate in violazione rispetto a quanto stabilito ex art. 19, comma 4, ali. a) alla Delibera 173/07/CONS”.*

Nel merito la società Fastweb ha dedotto l'infondatezza delle richieste della parte istante, evidenziando, tra l'altro, che:

*- “l'istante, in data 31.01.2013 ha aderito a Proposta di Abbonamento Fastweb XXX (doc. 1)” e in conseguenza si è “provveduto all'attivazione dei servizi, per come richiesti dall'istante, in perfetta aderenza con le determinazioni contrattuali”;*

*- “ricevuta l'adesione dell'istante (...) ha dato impulso alla procedura necessaria per l'attivazione dei servizi erogati dalla scrivente, espletata da altro Olo in data 13.03.2014 (doc. 2)”.*

Sul punto l'operatore ha richiamato il “regolamento negoziale Fastweb S.p.A.” che “*dispone di trenta giorni per provvedere alle verifiche relative alla fattibilità tecnica, nonché di ulteriori trenta giorni per provvedere all'attivazione dei servizi ed alla erogazione dei medesimi in favore dell'istante (cfr. art. 5.1 "Carta dei Servizi" - art. 6.1 "Condizioni Generali di Contratto", doc. 1)*”;

L'operatore Fastweb ha evidenziato che “*a differenza di quanto sostenuto dall'istante, i servizi sono stati correttamente attivati ed utilizzati dall'istante e di aver comunicato (...) in data 14.03.2014 (...) l'attivazione dei servizi*” e che “*la veridicità di tale circostanza, ovvero dell'attivazione, è comprovata dal traffico telefonico presente nella fattura n. S000669279 (doc. 4), emessa il giorno 01.04.2014 e relativa al periodo 14.03.2014/31.03.2014*”.

L'operatore Fastweb ha, inoltre, rappresentato che “*in riscontro a segnalazione dell'istante il medesimo, per come dallo stesso riconosciuto, è stato correttamente informato con comunicazione di conferma dell'intervenuta attivazione (doc. 5)*”.

L'operatore ha anche dichiarato di non aver ricevuto dall'istante nessuna ulteriore segnalazione e che in merito “*all'asserita perdita della numerazione si evidenzia che la risorsa è attiva e funzionante (doc. 6) ed alcuna richiesta di migrazione o portabilità è pervenuta da altro Olo (doc. 7)*”.

### **3. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare si osserva che:

- non è meritevole di accoglimento l'eccezione sollevata dall'operatore Fastweb in merito alla "improponibilità/inammissibilità dell'istanza per cui si procede in quanto depositata in violazione rispetto a quanto stabilito ex art. 14, comma 2, Delibera 173/07/CONS, atteso che l'istanza oggetto del presente procedimento, ancorché protocollata in data 26 febbraio 2016, è pervenuta a quest'ufficio in data 25 febbraio 2015 alle ore 17:59, con ciò rispettando quanto previsto dalla normativa soprarichiamata;

- con riferimento alla domanda *sub v)*, non è ammissibile la richiesta di "disattivazione immediata e senza spese del contratto telefonico oggetto dell'istanza", in quanto connessa ad un obbligo di *facere* estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi del dell'art. 19, comma 4, del *Regolamento*, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Nel merito:

Per quanto attiene la richiesta dell'istante *sub ii)* "d'indennizzo di "€3150,00 per omessa attivazione del servizio", la stessa non può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

Gli istanti hanno lamentato la mancata attivazione dei servizi, contestando all'operatore Fastweb il mancato invio degli apparati per poter usufruire del servizio, nonché il mancato ricevimento di alcuna fattura o di una comunicazione che attestasse l'avvenuta attivazione dei servizi sull'utenza *de qua*.

L'operatore Fastweb, al contrario, ha dedotto di aver attivato i servizi a nome del Sig. Saltarelli in data 14 marzo 2014 allegando, a sostegno della propria posizione, anche la fattura n. S000669279 del 1° aprile 2014 relativa al periodo 14 – 31 marzo 2013 recante traffico in uscita. A fronte dell'adesione alla proposta di abbonamento del 31 gennaio 2013, l'operatore ha, altresì, specificato che i servizi sull'utenza *de qua* sono stati attivati a seguito di migrazione "espletata da altro Olo", circostanza questa che non emerge dalla descrizione dei fatti fornita dagli istanti.

Inoltre, vale la pena rilevare che gli istanti non hanno contestato con propria memoria o note di replica alla memoria difensiva prodotta dalla società Fastweb, con ciò di fatto manifestando implicita acquiescenza ed accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate dall'operatore in ordine alla fattispecie controversa.

Sul punto si rileva, infatti, che, visionata la fattura allegata a corredo della memoria dell'operatore, gli istanti non hanno replicato contestando quanto ivi addebitato, in particolare a titolo di traffico effettuato e neppure hanno ribadito il mancato ricevimento della stessa.

Inoltre, agli atti, risulta una risposta del Servizio Clienti Home Pack del 3 maggio 2013 ad una segnalazione dell'istante, con cui si comunicava: "che dai (...) sistemi la linea risulta attiva" e si invitava "comunque di monitorare la stessa, e, in caso di problemi, di chiamare al numero 192.193". Agli atti non risultano segnalazioni successive dell'istante.

E' evidente che, in assenza agli atti di segnalazioni dell'utente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dall'utente, nel caso di specie, della mancata attivazione dell'utenza. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni nelle sue pronunce (si vedano, ad esempio, *ex plurimis* le delibere Agcom n. 38/12/CIR, 113/12/CIR, n. 71/16/CIR, 72/16/CIR). In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 45 del 08 agosto 2016**

Per quanto sopra esposto, atteso che la società Fastweb ha attivato il servizio sull'utenza *de qua* in data 13 marzo 2013 nei termini previsti dalla propria carta dei servizi e che, attesa la contestazione dell'operatore di non aver ricevuto segnalazioni dall'utente circa l'impossibilità di fruizione del servizio, non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla medesima società in ordine alla mancata attivazione del servizio e deve essere, pertanto, rigettata la richieste d'indennizzo dell'istante.

Altrettanto, per quanto sopra esposto, è da rigettarsi la richiesta *sub i)* “di rimborso di quanto fin qui pagato per l'utenza Fastweb, pari a circa € 700,00”, in quanto, tra l'altro, priva di documentazione adeguata, che avrebbe dovuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese degli istanti.

Gli utenti avrebbero dovuto depositare prova dei prelievi asseritamente subiti, per i quali richiedevano il rimborso, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrarne la regolarità dei prelievi medesimi. Al riguardo, si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione (*ex plurimis* Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Si rileva, altresì, che gli istanti non hanno nemmeno fornito prova di aver effettivamente avanzato all'operatore, prima di adire questo Comitato, alcuna contestazione circa gli importi prelevati.

Per tutte le ragioni sopra esposte, la domanda degli istanti non merita accoglimento.

Parimenti, per le stesse motivazioni esposte in precedenza, per quanto attiene la richiesta *sub iii)* di indennizzo di “€2100,00 per omessa portabilità del numero” si evidenzia che la stessa non può dirsi accoglibile, per l'indeterminatezza della domanda che non risulta in alcun modo circostanziata, né nella descrizione dei fatti, né successivamente; non soccorre neppure quanto dedotto con l'istanza di conciliazione ove il punto controverso non risulta esposto in maniera chiara.

Infine, in ordine alla richiesta *sub iv)* d'indennizzo di “€1000,00 per la perdita, *de facto*, della numerazione” si ritiene che la stessa non possa che risultare infondata e, quindi, non meritevole di accoglimento. Infatti dalle risultanze istruttorie si rileva che non emerge la perdita da parte dell'istante della titolarità della numerazione, non avendo lo stesso dimostrato di aver effettuato la richiesta di riattivazione dell'utenza con altro OLO e che sono gli stessi istanti a dichiarare di aver “provveduto (...) all'attivazione di una nuova linea con altro Operatore”, non mostrando sostanzialmente interesse all'utilizzo dell'utenza *de qua*.

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del giorno 8 agosto 2016;

Con voti unanimi

**DELIBERA**

il rigetto dell'istanza presentata dai Sigg.ri XXX Saltarelli e XXX Sala nei confronti di Fastweb XXX, con compensazione delle spese procedurali.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 45 del 08 agosto 2016**

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Sandro Vannini*