

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.96
LEGISLATURA	X

Il giorno 12 dicembre 2017 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 Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / FASTWEB X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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"*;

Viste le delibere Agcom n. 3/11/CIR, n. 15/11/CIR, n. 50/11/CIR, n. 14/12/CIR, n. 24/12/CIR, n. 28/12/CIR;

Vista la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 1/12;

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. 051 527.6390

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 Rita Filippini (NP.2017.2562);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 12 dicembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'addebito di penali di recesso da parte di Fastweb X (d'ora in poi Fastweb) a seguito di mancata attivazione di linea.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 3.03.2015 l'addetto Fastweb asportava l'apparato necessario al funzionamento della doppia linea, a causa di incompatibilità tecniche nell'installazione;
- che veniva contattato dal servizio clienti Fastweb per attivare la seconda linea, ma viste le disfunzioni relative al centralino e all'uso delle due linee contemporaneamente aveva già fatto richiesta di rientro in Telecom;
- che nonostante il rientro venivano addebitati costi di attivazione per la seconda e costi di recesso anticipato.

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

- a) rimborso della fattura n. 5298007 del 31.07.2015 per Euro 222,20;
- b) rimborso della fattura n. 3671480 per Euro 15,39;
- c) rimborso della fattura n. 2347568 per Euro 14,36 e Euro 72,00;
- d) indennizzo per perdita della numerazione associata all'utenza Fastweb.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore rileva l'assoluta infondatezza in fatto e in diritto delle richieste di parte istante, specificando quanto segue.

In data 16.05.2015 veniva raggiunto un accordo bonario in seguito di udienza di conciliazione in cui Fastweb e l'istante concordavano sul pagamento a fini transattivi della cifra di Euro 300,00



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

“senza alcuna ammissione di colpa e a tacitazione di ogni ulteriore pretesa”. L’operatore precisa inoltre che in data 5.07.2015 veniva cessato il contratto, con rientro dell’utente in Telecom. L’operatore Fastweb evidenzia inoltre l’assoluta incongruenza ed incompatibilità tra l’accordo raggiunto in data 16.05.2015 e le richieste odierne. Le domande di parte istante devono dunque essere respinte.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere integralmente respinte, per le ragioni di seguito precisate.

Le domande a), b) c) e d) vengono trattate congiuntamente e devono essere respinte. Occorre preliminarmente rilevare che l’istante non si è presentato in sede di udienza ex art. 16, comma 4, delibera Agcom 173/07/CONS, ed è indispensabile sottolineare la non perfetta congruenza tra formulario UG e GU14, essendo indicata in quest’ultimo un’utenza non oggetto di tentativo di conciliazione. L’Autorità adita ha già affermato sul punto che *“Deve essere dichiarata la parziale inammissibilità dell’istanza per la parte in cui non sia stata fatta oggetto di tentativo di conciliazione. L’articolo 14, comma 1, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, richiede, quale condizione legittimante la presentazione di un’istanza di definizione, l’esito negativo del tentativo di conciliazione. L’utente potrà ovviamente formulare una nuova istanza di conciliazione per questa parte della controversia.”* (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 1/12). In secondo luogo si deve rilevare l’assoluta genericità e scarsa chiarezza, sia espositiva sia probatoria dei fatti enunciati da parte istante. Sul punto è costante l’orientamento dell’Autorità Garante che afferma che: *“Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell’utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall’istante.”* (delibere Agcom n. 3/11/CIR, n. 50/11/CIR, n. 14/12/CIR, n. 24/12/CIR, n. 15/11/CIR e n. 28/12/CIR).

Infine, non può ignorarsi che tra le parti sia già intervenuto un accordo transattivo avente ad oggetto le medesime utenze su cui la scrivente Autorità è chiamata a pronunciarsi e pertanto, non essendo i fatti circostanziati diversamente né provati in altra maniera, le domande devono



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

essere integralmente respinte.

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. Rigetta l'istanza della Farmacia Croci nei confronti della società 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 digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom