

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.587
LEGISLATURA	X

Il giorno 16 gennaio 2018 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](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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 del Corecom Umbria n. 14/12, Corecom Lazio n. 23/12 e Corecom Emilia-Romagna n. 57/14;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome.

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna."



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.74);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 16 gennaio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante ha contestato l'emissione di fatture/spese non giustificate relativamente ai servizi forniti da parte della società Fastweb X (di seguito Fastweb).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che successivamente alla conclusione del rapporto contrattuale sono state emesse fatture per servizi non erogati;
- che in data 14.05.2015 è stata richiesta la portabilità dei servizi di rete fissa e Internet da Fastweb a Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) con codice di migrazione;
- a fronte di detta richiesta il passaggio del numero fisso è avvenuto in data 28.07.2015 mentre del servizio Internet in data 09.07.2015;
- che in data 03.08.2015 riceveva da Fastweb comunicazione di avvenuta disattivazione totale;
- che nonostante detta comunicazione Fastweb ha continuato ad emettere le fatture: n. 4659181 del 30.06.2015 di euro 209,58 e n. 6244857 del 31.08.2015 di euro 229,27.

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

- a) la restituzione di Euro 250,80 al netto di IVA.

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

La società Fastweb, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato.

Nel merito specifica che l'istante, titolare di una numerazione fissa e di una mobile, ha richiesto la portabilità del numero fisso e servizio internet, procedura che si concludeva in data 27.07.2015. In data 03.08.2015 l'operatore aggiunge di aver preso atto della volontà da parte dell'istante di disattivazione di tutti i servizi e rileva che, stante il termine di 30 giorni dalla ricezione della comunicazione di recesso per la risoluzione del rapporto così previsto dal DL 7/07 (convertito in legge n. 40/07) sono dovuti all'operatore gli importi addebitati sino al 03.09.2015 nonché le somme imputate a titolo di costi di disattivazione e i canoni di abbonamento e i consumi del numero mobile.



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza presentata dalla parte non può essere accolta come di seguito precisato.

Si rileva in particolare quanto segue: nel formulario GU14 l'istante indica la sola numerazione fissa come oggetto della controversia e non anche quella mobile, oggetto invece di UG.

In relazione a quanto evidenziato, l'istante non ha adempiuto all'onere probatorio sullo stesso incombente relativamente alla prova del non corretto adempimento del contratto da parte dell'operatore, indicando in modo generico i fatti e allegando solo la prima pagina delle fatture contestate da cui non si può evincere alcuna prova a sostegno delle lamentele presentate, in quanto non è possibile desumere se i costi siano attribuibili alla numerazione fissa o mobile, soprattutto in relazione a quanto evidenziato dall'operatore nelle sue memorie. In proposito: *è orientamento costante di codesto Comitato, così come di altri Corecom e dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta* (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14) ed ancora: *a fronte di un'istanza generica e approssimativa dell'istante, qualora nessuna delle due parti fornisca chiarimenti e/o documentazione (omettendo quindi di evadere le specifiche richieste istruttorie formulate dal responsabile del procedimento), deve concludersi per il rigetto dell'istanza, non essendo possibile rinvenire in atti un comportamento scorretto o un inadempimento dell'operatore* (delibera Corecom Umbria n. 14/12).

Si precisa che l'operatore riporta che l'istante ha proceduto alla disattivazione del contratto con raccomandata ricevuta in data 3 agosto 2015 e che da tale momento decorrono i 30 giorni per la dismissione dei servizi, producendo altresì schermata del sistema gestionale in cui compare la ricezione della raccomandata. La mail prodotta dall'istante è del 3 agosto 2015 (data di ricezione della raccomandata) e non riporta in alcun passaggio che la disattivazione sarebbe avvenuta nel medesimo momento, bensì recita "le apparecchiature in suo possesso [...] dovranno essere restituite a Fastweb, perfettamente integre, entro 45 giorni dalla data di disattivazione di servizi". E' evidente che il termine di 45 giorni computa anche i 30 giorni utili alla dismissione dei servizi. Sul punto l'istante non replica e quindi deve reputarsi pacifica la tesi proposta dall'operatore, ancorché è noto che la gestione delle procedure di *npp* necessita della disdetta dei servizi da parte dell'utente. Inoltre si ricorda che qualora a fronte della contestazione dell'utente,



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

l'operatore dia prova del contrario, l'utente ha l'onere di replicare sul punto. Deve pertanto applicarsi quanto disposto dall'articolo 115, comma 1, c.p.c., come modificato dalla legge n. 69/2009, da considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui "fatti non specificamente contestati dalla parte costituita" (*ex multis*: delibera Corecom Lazio n. 23/12).

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

Rigetta l'istanza di Swan System Ware 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](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)