

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.634
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 - 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 e n. 69/11/CIR;

Viste le delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 15/10, 28/15, 36/15, 53/15 e 56/15, 27/17 e Corecom Lombardia n. 7/12;

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.

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.2018.75);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato la mancata/parziale fornitura del servizio, spese e fatturazione non giustificata e la mancata portabilità/migrazione dei servizi da parte della società Fastweb X (di seguito Fastweb).

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

- che in data 16.04.2015 è avvenuto il passaggio del servizio Internet e voce da Wind Infostrada a Fastweb;
- che la linea non ha mai funzionato con Fastweb nonostante i numerosi reclami avanzati al call center;
- di essere stato contattato da Fastweb in data 28.04.2015, quando aveva provveduto a chiedere il passaggio a Vodafone (Vodafone Italia X), in quanto il perdurare del servizio aveva creato numerosi disagi;
- che Vodafone ha attivato il servizio in data 27.05.2015, poiché Fastweb non rispondeva alla richiesta di portabilità e Vodafone è stata costretta ad assegnare un numero provvisorio;
- che anche i successivi tentativi di portabilità non sono andati a buon fine con la conseguenza che Vodafone ha assegnato il numero provvisorio come definitivo poiché la portabilità non è andata a buon fine;
- che durante il tentativo di conciliazione l'operatore Fastweb, nella persona del suo rappresentante, ha suggerito di ampliare il contenzioso a Vodafone, ma che in quella sede non è stato accettato dall'istante;
- di avere ricevuto dal gestore ulteriori fatture nonostante il servizio non abbia mai funzionato.

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

a) la corresponsione degli indennizzi previsti dalla Carta dei servizi, sottolineando che disponeva del numero oggetto di istanza dal 2003.



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

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato in merito alla fornitura del servizio specificando che l'istante ha sottoscritto nel mese di marzo 2015 una "proposta di abbonamento" per utenza residenziale con corrispettivo mensile pari ad Euro 45,00 al mese ed in promozione ad Euro 25,00 fino al 16.04.2016, comprensivo di navigazione illimitata e di chiamate locali, nazionali e mobili (nazionali) illimitate.

All'esito della migrazione della numerazione XXX060 dal precedente gestore in data 17.04.2015 l'operatore ha quindi attivato i relativi servizi come da fattura che allega.

L'operatore evidenzia che non risulta alcun reclamo scritto in merito ai malfunzionamenti o disservizi.

In data 28.05.2015 l'operatore evidenzia di aver ricevuto dal gestore Vodafone – in forza di mandato conferito dall'istante in data 28.05.2015 come da allegato doc. 2 – richiesta di NPP – *Number portability* pura relativamente al numero oggetto di istanza, procedura mediante la quale viene trasferita la numerazione telefonica ma resta nella gestione del *donating* la risorsa d'accesso sulla quale la numerazione si appoggiava.

Tale procedura aveva la DAC indicata al 10.06.2015, procedura annullata da Vodafone in data 04.06.2015 con motivazione "ordinativo di migrazione in corso relativo al Directory number".

La stessa è stata annullata con la medesima motivazione in data 10.08.2015, 07.09.2015, 30.09.2015 e 20.10.2015.

L'operatore evidenzia altresì che durante l'incontro di conciliazione era stata paventata la possibilità di coinvolgere l'operatore Vodafone al fine di risolvere il contraddittorio, ma è stata rifiutata dall'istante.

In considerazione quindi del mancato perfezionamento della procedura come sopra descritto, il numero oggetto di istanza è rimasto in disponibilità di Fastweb, sino alla risoluzione del contratto per morosità conseguente al mancato saldo di tutte le fatture inviate.

Comunica inoltre che il numero è passato in disponibilità di Telecom Italia X

Sottolinea altresì che il contratto con codice cliente XXX062 è tuttora efficace tra le parti non essendo pervenuto alcun recesso da parte dell'istante e sarebbe rimasto ugualmente efficace anche in caso positivo di espletamento della procedura NPP.

In merito agli indennizzi richiesti evidenzia che la domanda "restituzione del mio numero di



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

telefono” è estranea alla potestà del Corecom e quindi inammissibile.

Essendo inoltre la numerazione XXX060 ancora in disponibilità di Fastweb non può applicarsi alcun indennizzo per pretesa perdita della numerazione.

Quanto infine al preteso mancato funzionamento dei servizi, sottolinea che tale disservizio potrà – ove mai – riguardare il periodo compreso tra la data di attivazione – 17.04.2015 – e la fornitura dei servizi da parte di Vodafone.

3. Motivazione della decisione

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

a) La domanda è da rigettare. In via preliminare si evidenzia che nonostante sia stato concesso alle parti, nel rispetto dell’art. 16, comma 2 del Regolamento, il termine di rito per il deposito di memorie difensive, repliche e documenti ritenuti utili per la definizione della controversia, non risulta agli atti che l’istante abbia provveduto a presentare repliche successivamente al deposito delle memorie dell’operatore.

Per quanto quindi le memorie dell’operatore siano confuse, in quanto a pagina 2 sottolinea che la numerazione oggetto di istanza risulta nella disponibilità di Telecom Italia X e nella stessa pagina , in merito agli indennizzi richiesti, lo stesso comunica che detta numerazione è ancora nella propria gestione, per evidenziare l’impossibilità di considerare un indennizzo per la perdita della numerazione, si rileva che anche la domanda dell’istante non è suffragata da qualsivoglia documento comprovante le asserite segnalazioni o malfunzionamenti o ritardi.

Nel caso di specie, l’unico documento in cui l’utente risulta aver segnalato un disservizio è la lettera che allega e che porta data 06.11.2015, ma senza alcun cedolino o ricevuta di avvio ovvero di ricezione da parte del destinatario, comunque comunicazione tardiva rispetto all’espletamento del tentativo di conciliazione, come evidenziato dallo stesso istante a pagina 2 di detto reclamo.

Quanto ai presunti reclami sporti telefonicamente dall’utente al servizio clienti, lo stesso non fornisce alcuna indicazione a sostegno: né il numero di telefonate fatte, né le date, né le eventuali risposte ottenute dagli impiegati del call center.

Sono numerosi i precedenti, tra le tante, la delibera Agcom n. 69/11/CIR, secondo cui “non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell’operatore per malfunzionamento



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

della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo all'operatore".

Relativamente al malfunzionamento lamentato della linea, è opportuno richiamare la disciplina generale sulla ripartizione dell'onere della prova. Se è vero in base all'art. 1218 c.c. che l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati dall'utente saranno confermati, è altrettanto vero che in base all'art. 2697, comma 1 c.c. è la parte attrice a dover fornire la prova dei fatti che costituiscono il fondamento del diritto che intende fare valere in giudizio. Nel caso di specie manca sia ogni riferimento e soprattutto ogni documento comprovante le asserite segnalazioni di guasto dell'utente e/o i riferiti report rilasciati dai tecnici intervenuti.

Concludendo, in merito alla mancata portabilità della numerazione e alla conseguente perdita della numerazione si evidenzia che l'istante non ha replicato alle memorie e alla descrizione dei fatti posta dall'operatore, rendendo non accoglibile la domanda stessa per genericità dell'oggetto, come più volte sancito dall'Autorità e da questo Corecom (ex multis delibera Corecom Emilia-Romagna n. 27/17).

A tal proposito, la delibera dell'Autorità n. 3/11/CIR in materia di malfunzionamento ha stabilito 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. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo".

Alla luce delle argomentazioni rilevate sopra, si ritiene che l'utente non ha formulato le richieste specifiche e che, pertanto, la richiesta onnicomprensiva presentata di corresponsione degli indennizzi previsti dalla Carta dei servizi, sottolineando che disponeva del numero oggetto di istanza dal 2003, è da considerare generica.

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



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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di Borsari 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