

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.544
LEGISLATURA	X

Il giorno 16 novembre 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

e-mail 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"*;

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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.2272);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 16 novembre 2017;



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta nei confronti di Fastweb X (di seguito Fastweb) l'arbitraria disattivazione della linea telefonica in essere con la sostituzione di una nuova linea, non richiesta.

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

- di avere sottoscritto un contratto nell'aprile 2013 con Fastweb con il numero xxx/xxxx899;
- che in data 18.07.2013 la linea veniva interrotta a causa di un'arbitraria richiesta di migrazione da parte di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone);
- che Fastweb, successivamente, ha proceduto arbitrariamente alla sostituzione del numero telefonico associato alla linea oggetto di contratto, sostituendolo con il n. xxx/xxxx778, anch'esso non funzionante e che il precedente numero veniva perso dopo che l'istante lo deteneva da 10 anni;
- che in data 21.10.2013, 18.11.2013, 18.12.2013 inoltrava formali reclami sia verbali che a mezzo fax che Fastweb non riscontrava;
- che fino a gennaio 2014 Fastweb ha continuato a fatturare nonostante la linea non funzionasse;
- che in data 04.12.2013 l'istante inviava lettera raccomandata di recesso stante il perdurare del disservizio imputato a Fastweb;
- che in sede conciliativa, dopo aver integrato il contraddittorio anche con Vodafone Italia X, si addiveniva a parziale transazione della vertenza, avendo Vodafone offerto la cifra di Euro 500,00 pro bono pacis, a totale tacitazione della vertenza e senza ammissione di responsabilità. Con Fastweb non si addiveniva ad alcun accordo.

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

- a) l'indennizzo per sospensione/cessazione del servizio per Euro 1.155,00 dal 18/07/2013 al 19/12/2013 (data in cui Fastweb riceve raccomandata con richiesta di recesso);
- b) lo storno di tutte le fatture emesse da Fastweb a partire dal luglio 2013 compresa quella relativa al recesso anticipato del gennaio 2014;



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

c) l'indennizzo per la perdita della numerazione di linea fissa detenuta dal 2003 al 2013 per Euro 1.000,00;

d) l'indennizzo per omessa/ritardata portabilità della linea dal 07.03.2014 al 15.04.2014 per Euro 185,00;

e) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami per un totale di Euro 330,00 dal 04/09/2013 al 01/04/2014 (per Euro 2,00 al giorno).

Nella memoria di replica l'istante contesta tutto quanto rappresentato dall'operatore e produce copia di disdetta di contratto inviata raccomandata A/R inviata all'agente Vodafone, spedita in data 24/07/2013.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb nella propria memoria di costituzione enuclea quanto segue.

In data 16.07.2013 la Vodafone avviava presso Fastweb procedura cd. di *number portability* pura per il n. xxx/xxxx899, procedura che si completava in data 25.07.2013. L'operatore fa risalire a tale data la perdita della gestione diretta della linea di cd. numerazione nativa, adducendo di aver inviato all'istante modulo con avviso di rimodulazione commerciale con annessa informativa per recedere dal contratto.

Fastweb sottolinea inoltre come gli eventuali disservizi verificatisi siano imputabili anche all'intervento sulla linea da parte di Vodafone.

In merito al conteggio proposto dall'istante per il riconoscimento dell'indennizzo per sospensione/cessazione del servizio, l'operatore ne contesta il *dies a quo*, valutando come data iniziale corretta il 24.10.2013, allo scadere delle 72 ore contrattualmente previste per l'intervento tecnico, a partire dal momento di ricezione del fax di reclamo del 21.10.2013, e con termine ultimo il 04.12.2013, data in cui l'istante ha manifestato la volontà di recedere dal contratto.

L'operatore eccepisce poi il solo eventuale non funzionamento del servizio voce, non anche della linea ADSL.

In ragione di quanto sopra esposto Fastweb quantifica in Euro 200,00 l'importo dell'eventuale indennizzo dovuto, ritenendo che nulla fosse ulteriormente dovuto per mancata risposta a reclamo a partire dal 18.01.2014, stante la dismissione dei servizi.



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

L'operatore chiede dunque di respingere le domande di parte istante; in via subordinata di accoglierle nella misura del minimo edittale, con compensazione delle spese.

3. Motivazione della decisione

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

A) La domanda a) trova parziale accoglimento.

In particolare, occorre rilevare che il primo reclamo avanzato dall'istante in ordine al disservizio risale al 24/10/2013 e che la disdetta datata 04/12/2013 è stata ricevuta da Fastweb in data 19/12/2013. Pertanto, per stessa ammissione dell'operatore nella propria memoria, il disservizio riguardante la sola linea voce relativamente all'utenza n. xxx/xxxx778, si è protratto per tutto il periodo di cui sopra. Per tali ragioni l'indennizzo va riconosciuto a partire dal 24.10.2013 (data di scadenza delle 72 ore contrattualmente previste per l'intervento tecnico) e fino al 19.12.2013 (data di ricezione della disdetta da parte di Fastweb), per un totale di giorni 57 a cui applicare il disposto dell'art. 5 comma 1 del Regolamento indennizzi, per un complessivo di Euro 285,00 (Euro 5,00 x 57 giorni).

B) La domanda b) trova parziale accoglimento.

A fronte delle motivazioni di cui al capo a) si ritiene di accogliere la richiesta avanzata da parte istante di storno delle fatture emesse da Fastweb limitatamente al solo periodo interessato dal disservizio e cioè a partire dal 24.10.2013 e fino a chiusura del contratto.

C) La domanda c) deve essere rigettata in quanto l'istante non solo non documenta il possesso del numero per il periodo indicato di dieci anni, ma la vicenda non consente di individuare una responsabilità imputabile all'operatore Fastweb in qualità di operatore *donating* nel caso che rileva.

D) La domanda d) deve essere rigettata.

L'istante richiede un indennizzo per l'omessa portabilità del numero, ma tale richiesta non trova supporto nella ricostruzione dei fatti, perché individuata in un periodo (07.03.2014 – 15.04.2014) di molto successivo ai fatti contestati (luglio 2013) e successivo alla disdetta inviata dall'istante in data 04.12.2013.

E) La domanda e) trova parziale accoglimento.



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

La richiesta va accolta ma rimodulata nel quantum. L'indennizzo, infatti, va calcolato dalla data del 04.12.2013 (già detratti dei 45 giorni dovuti all'operatore per la risposta al reclamo del 21.10.2013) e fino alla data del 18.01.2014 (data di dismissione dei servizi da parte di Fastweb) per un totale di 46 giorni che, ai sensi dell'art. 11 del Regolamento indennizzi, corrispondono ad Euro 46,00.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Del Amor Guiles Diaz nei confronti della società Fastweb per le motivazioni di cui in premessa;
2. La società Fastweb è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 285,00 (duecentottantacinque/00) a titolo di indennizzo per la sospensione dell'utenza (Euro 5,00 per 57 giorni complessivi di interruzione del servizio);
 - II. Euro 46,00 (quarantasei/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
3. Disporre lo storno delle fatture emesse da Fastweb a partire dal giorno 24.10.2013 fino a chiusura del contratto;
4. La società Fastweb X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom