

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.682
LEGISLATURA	X

Il giorno 17 aprile 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

e-mail [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 n. 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 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 delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.813);



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

e-mail [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)

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 aprile 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

**1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato un ritardo nella fornitura del servizio fornito dalla società Fastweb X (di seguito Fastweb). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver contattato, dopo i 24 mesi di attivazione del servizio, nel mese di ottobre 2015, l'operatore al call center per chiedere un miglioramento delle tariffe;
- che in quella sede l'operatore suggeriva di procedere alla disdetta in modo da essere poi ricontattato per un'offerta migliore;
- che a seguito di disdetta nessuno contattava lo scrivente che restava senza linea e perdeva la numerazione a lui intestata da sei anni;
- che a gennaio 2016 a seguito di diverse segnalazioni, veniva contattato e attivava una nuova linea con una nuova numerazione;
- che in data 05.02.2016, dopo quindi circa un mese dalla sottoscrizione di nuovo contratto, dato che l'attivazione non era ancora avvenuta, decideva di restituire l'apparato e comunicare la disdetta;
- a seguito di ciò venivano comunque recapitate due fatture (n. 916548503 di Euro 104,76 e n. 917501997 di Euro 69,12) (importi indicati nella descrizione dei fatti dell'istante) per cui inviava reclamo (in data 21.04.2016) a cui non veniva mai dato riscontro.

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

- a) il rimborso costi non giustificati relativi ai conti n. 916548503 e n. 917501997 per un totale di Euro 136,06 (importo indicato nelle richieste dell'istante);
- b) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 21.04.2016;
- c) l'indennizzo per mancata attivazione della linea XXX064;
- d) l'indennizzo per la perdita della numerazione XXX870.



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

e-mail [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)

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

L'operatore convenuto specifica che dal dicembre 2013 intercorreva un contratto afferente l'offerta Home Pack per la somministrazione dei servizi di telecomunicazioni individuato dal codice cliente XXX013.

Nel dicembre 2015, segnatamente in data 15.12.2015, la scrivente riceveva comunicazione di recesso "fin dal 12.01.2016" in cui l'istante chiedeva altresì venisse disattivato ogni servizio connesso all'utenza telefonica indicata (XXX870) compreso il servizio Adsl.

Rileva che, sulla base degli artt. 20.1 e 20.6 del regolamento contrattuale, l'istante aveva diverse possibilità in merito alla chiusura del rapporto contrattuale, e non può sussistere dubbio sulla modalità prescelta dall'istante, anche perché nessuna richiesta di portabilità, ovvero rientro, era stata comunicata, né, tantomeno, nessuna revoca della disdetta.

Lo stesso istante inoltre dichiara di aver fatto richiesta di una nuova numerazione in data 15.01.2016 per il numero XXX064.

La tesi quindi secondo la quale l'istante avrebbe comunicato il recesso all'operatore scrivente attendendosi, per come asseritamente promesso dal servizio clienti, una nuova e migliorativa offerta, appare documentalmente sconfessata dal fatto che il cliente chiedeva la chiusura del contratto al 12.01.2016 e chiedeva quasi contestualmente l'attivazione di nuova numerazione in data 15.01.2016.

In relazione alla nuova numerazione l'operatore rileva che in data 18.01.2016 l'istante aderiva ad una proposta contrattuale cui seguiva l'apertura di un altro account, con codice cliente XXX110.

In data 02.02.2016 la scrivente otteneva il rilascio di apposita infrastruttura – attivazione in VC – e predisponendo la consegna al cliente degli apparati necessari per la fruizione.

Avuto successivamente contezza della volontà del cliente di non dare corso all'attivazione, l'operatore restituiva a Telecom Italia S.p.A. l'infrastruttura.

Posto che il regolamento dell'operatore prevede che i servizi verranno attivati entro 30 giorni dall'esito positivo delle verifiche che verranno effettuate entro 30 giorni dalla ricezione della proposta, quindi per un totale di 60 giorni, l'operatore sottolinea che non vi era alcun ritardo nell'attivazione dei servizi e che non ha mai emesso fatture o richiesto pagamenti in relazione a detta procedura.



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

e-mail [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)

In merito alle richieste relative al rimborso dei costi non giustificati relativi alle due fatture summenzionate n. S000590555/16 e S001687147/16, rispettivamente per Euro 75,97 e 40,33, (importi indicati nella memoria dell'operatore), evidenzia che sono stati restituiti Euro 40,33 in data 20.06.2016, di cui l'operatore indica il n. di documento contabile 2100065998 e la schermata del sistema gestionale di riferimento, relativi.

Con riferimento alle ultime due tipologie di indennizzo osserva che non sussistono elementi a suffragio della richiesta, infatti la scrivente non ha cagionato la perdita della numerazione XXX870 posto che la stessa ha dato corso da una richiesta inequivocabile dell'istante.

Quanto alla mancata risposta ai reclami si osserva che la comunicazione è successiva alla cessazione del rapporto contrattuale e quindi alcun indennizzo potrebbe essere riconosciuto.

In ogni caso evidenzia come dalla data di ricevimento del reclamo, 21.04.2016 alla data di udienza davanti al Corecom in data 03.10.2016, dedotti i 45 giorni previsti, siano intercorsi 120 giorni.

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

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

A. La domanda a) deve essere rigettata. Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta sub a) è da rigettare in quanto si ricorda che ai fini della definizione della controversia, vige la disciplina generale di cui all' art. 2697, comma 1 c.c. secondo la quale è la parte attrice a dover fornire la prova dei fatti che costituiscono il fondamento del diritto che intende fare valere in giudizio, norma della quale è ormai consolidata l'applicazione giurisprudenziale, recepita dall'Autorità. Parte istante non fornisce una documentazione esaustiva non individuando precisamente gli importi contestati nelle fatture, soprattutto essendo fatture che riguardano sia servizi di telefonia che di pay tv, né allegando i relativi pagamenti su cui basa la richiesta di restituzione dell'importo di Euro 136,06, che peraltro risulta diverso dalla somma delle due fatture contestate di Euro 173,88 (Euro 104,76+69,12). Mancando quindi agli atti le voci che si contestano, rende impossibile a codesto Comitato la quantificazione dell'eventuale ristoro indennitario ovvero il riconoscimento di storno o rimborsi. D'altro canto neppure attraverso la lettura della memoria dell'operatore si riesce ad ottenere una ricostruzione lineare della



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

e-mail [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)

vicenda. I numeri e gli importi indicati dall'operatore relativamente alle fatture contestate dall'istante sono ancora diversi rispetto a quelli indicati dall'istante stesso, e ciò con consente una valutazione nel merito. L'operatore, poi, sostiene di aver rimborsato Euro 40,33 che, dalla fattura allegata alla memoria, si presume siano relativi alla restituzione dell'invio dei costi per l'HAG (vedi fattura S001687147). Non da effettivamente atto della restituzione, ma poco rileva in quanto l'istante, in realtà, non specifica con precisione l'imputazione delle cifre che chiede a rimborso.

B. La domanda b) deve essere rigettata. Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 21.04.2016, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per i seguenti motivi: atteso che l'unico documento di invio del reclamo, inoltrato via fax come si evince dallo stesso, fa riferimento al numero di telefono di Sky Italia X (e quindi non Fastweb), non può essere preso in considerazione in quanto relativo ad operatore non coinvolto nella controversia oggetto di definizione.

Relativamente allo stesso reclamo, inviato via raccomandata A/R, risulta essere stata inviata esclusivamente alla Casella Postale di Sky Italia X, e non può essere preso in considerazione in quanto relativo ad operatore non coinvolto nella controversia oggetto di definizione. L'unico documento relativo all'operatore coinvolto nella attuale procedura è la lettera di recesso dal servizio, con oggetto: "diritto di recesso contratto telefonico", dove l'istante esprime anche le sue rimozioni, ma in via primaria chiede il recesso e non può essere considerato reclamo *strictu sensu*.

C. La domanda c) deve essere rigettata. In merito alla richiesta per perdita della numerazione, non può trovare accoglimento la richiesta stessa in quanto si fa riferimento ad un recesso regolarmente inviato, agli atti, in cui l'istante richiede la cessazione del contratto, e di tutti i servizi relativi. Non vi è prova degli accordi intercorsi tra l'istante e l'operatore riguardo la possibilità di condizioni migliorative a seguito della presentazione del recesso.

D. La domanda d) deve essere rigettata. Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata attivazione della linea XXX064 non può trovare accoglimento in quanto, all'esito delle risultanze istruttorie, si rileva che l'istante, il 15.01.2016, inoltrava a Fastweb proposta di attivazione di nuova linea. L'operatore ha legittimamente fatto rilevare che, come si evince dalle condizioni contrattuali, la tempistica per l'esecuzione della procedura richiede 60 giorni,



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

e-mail [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)

pertanto l'istante non poteva legittimamente attendersi che l'attivazione della linea avvenisse prima di detto termine. Avendo quindi inviato recesso in data 05.02.2016, non aveva atteso nemmeno i 30 giorni per le verifiche tecniche, e quindi non può essere considerata né una mancata né una ritardata attivazione.

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 Di Salvo 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

e-mail [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)