

DELIBERA N. 13/2021

**XXX / FASTWEB X
(GU14/272043/2020)**

Il Corecom Emilia- Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 18/02/2021;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

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, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante “ Proroga dell’accordo quadro tra l’autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”;

VISTA l’istanza di XXX del 27/04/2020 acquisita con protocollo n. 0182714 del 27/04/2020;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 18/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione del 05.03.2020, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 27.04.2020 lamentando l’interruzione, in data 23.01.2020 di tre linee mobili (già possedute da dieci anni), senza preavviso da parte dell’operatore e di avere richiesto la portabilità a Vodafone in medesima data, come da indicazioni del servizio clienti di Fastweb. L’utente afferma di avere sin da subito effettuato segnalazioni telefoniche al servizio clienti e che, a fronte del fatto che la portabilità non andava a buon fine, in data 6.02.2020 inviava a Fastweb una pec di reclamo a cui afferma di non avere mai ricevuto riscontro, e depositava poi in data 10.2.2020 l’istanza UG/241738/2020 e in data 11.2.2020 l’istanza GU5/242647/2020. L’utente lamenta di continuare a ricevere fatture di cui chiede il rimborso, atteso che le utenze risultano interrotte e che Vodafone non riesce ad eseguire la portabilità. Nella memoria di replica l’utente nega di aver ricevuto comunicazioni da parte dell’operatore sia in merito alla necessità di migrazione delle sim sia relativamente al fatto che il gestore verso cui si migrava dovesse ancora passare alla tecnologia 3G. L’istante chiede: a) riattivazione immediata delle tre utenze o, in alternativa, permettere al nuovo gestore di eseguire la portabilità delle tre utenze; b) indennizzo per l’interruzione delle tre utenze dal 23.01.2020 sino alla data di risoluzione del problema; c) indennizzo per perdita delle numerazioni; d) indennizzo per mancato riscontro ai reclami; e) annullo e rimborso delle fatture pagate per un servizio non reso; f) risarcimento dei danni e rimborso di tutte le spese.

L’istante quantifica rimborsi e indennizzi in totali euro 8.800,00.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore nella propria memoria difensiva del 13.06.20 afferma – senza darne prova - che nel 2017, in concomitanza del passaggio dalla piattaforma H3G a alla piattaforma 4GTim, invitava i propri clienti a migrare le sim sulla nuova piattaforma 4GTim. Il 26.11.2019, atteso che l’utente non aveva ancora provveduto alla migrazione,

gli comunicava che in data 31.12.2019 le utenze sarebbero state disattivate. L'operatore spiega che la cessazione della piattaforma H3G avveniva in data 23.1.2020 e, non essendo state migrate le utenze sulla piattaforma 4GTim, non erano più usufruibili su Fastweb. Tuttavia, le utenze non sono state cessate e hanno continuato a fatturare per dare la possibilità all'utente di migrare ad altro gestore. L'operatore precisa di avere già comunicato più volte all'utente che il nuovo gestore doveva ancora passare alla tecnologia 3G. Il gestore dichiara di non avere mai ricevuto alcuna richiesta di portabilità per le utenze oggetto di istanza e di avere indicato tutti i dati necessari alla migrazione ad altro operatore, sia in fattura che in esito al procedimento di cui al GU5. Inoltre, l'operatore afferma che l'utente era già consapevole di tali problematiche in quanto, come da verbale allegato dell'udienza di conciliazione tenutasi tra le stesse parti avanti al Corecom Emilia-Romagna per un'analogica vicenda, l'istante accettava un rinvio per tentare la migrazione delle utenze da 3G a 4G. L'operatore, rilevando l'inerzia dell'utente anche nella memoria di replica, ritiene quindi infondate le sue richieste; si dichiara disponibile a raggiungere un accordo conciliativo, e, in subordine, chiede che venga respinta ogni richiesta dell'utente.

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.

La domanda a) relativa alla richiesta di riattivazione immediata delle tre utenze o, in alternativa, l'esecuzione della portabilità delle tre utenze da parte di altro gestore, non può essere accolta in quanto la riattivazione delle linee su Fastweb non è possibile perché le sim non sono abilitate al 4G (piattaforma ad oggi utilizzata da Fastweb). Oltre a ciò, l'istante non ha dimostrato di aver seguito le indicazioni date dall'operatore all'esito dell'istanza GU5.

La domanda b) di indennizzo per l'interruzione delle linee può essere accolta. Atteso che l'operatore non ha provato le comunicazioni effettuate dal 2017 e ha solo depositato lo stamp del messaggio inviato il 26.11.2019 in cui si comunicava che il 31.12.2019 le linee sarebbero state disattivate e preso atto che l'istante dichiara di non avere mai ricevuto tale messaggio, in assenza di prova di avvenuto ricevimento, non si può ritenere che l'utente abbia mai avuto la possibilità di adoperarsi per evitare il distacco delle utenze. Ne consegue che debba riconoscersi un indennizzo decorrente dal giorno 6.2.2020 (data del reclamo, in quanto la richiesta di portabilità del 23.1.2020 non è stata provata dall'utente ed è stata contestata dall'operatore) al 26.2.2020 (giorno di conclusione del procedimento GU5 in cui l'operatore ha comunicato i dati per la migrazione ad altro gestore, atteso che non vi è traccia agli atti di precedenti comunicazioni) e quindi per un totale di 20 giorni. Tale indennizzo, ai sensi dell'art. 5, comma 1, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, è pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione del servizio (7,50x20) x 2 in applicazione dell'art. 13 comma 3 alla delibera 347/18/CONS e quindi per un totale di euro 300,00 (trecento/00) per ogni utenza mobile interessata, così per complessivi euro 900,00.

La domanda c) di indennizzo per la perdita delle numerazioni non può essere accolta. L'utente asserisce di avere fatto vari reclami telefonici senza darne prova e pertanto il primo reclamo che risulta agli atti e che non è stato disconosciuto dall'operatore, è del 6.2.2020 a mezzo pec. Successivamente l'utente in data 10.2.2020 depositava UG/241738/2020 e in data 11.2.2020 GU5/242647/2020. In esito a tale ultima procedura, l'operatore affermava che le tre utenze non erano più funzionanti su piattaforma H3G in

quanto non migrate verso la tecnologia 4G e comunicava i dati per provvedere alla migrazione. In tale comunicazione agli atti era specificata la dicitura “DA inserire come Operatore Fastweb ESP ad Esp” dove Fastweb Esp avrebbe dovuto segnalare che doveva essere un passaggio da 3G a 4G; l’operatore dichiara che tali indicazioni fossero già state date in precedenza all’utente ma non ne fornisce prova. L’utente non ha dato prova di essersi adoperato per mettere in atto le indicazioni date dall’operatore per effettuare la portabilità in esito all’istanza GU5 del 26.2.2020. Peraltro, l’operatore ha dichiarato che, non avendo ricevuto alcuna richiesta di portabilità, le utenze sono ancora attive e infatti vengono fatturate in attesa di essere migrate ad altro operatore. Sul punto l’istante non ha dato dimostrazione che le utenze siano disattivate e perse.

La domanda d) di indennizzo per mancato riscontro ai reclami non può essere accolta. Il primo e unico reclamo agli atti è del 6.02.2020 e subito dopo sono stati aperti i procedimenti UG e GU5; pertanto si può ritenere che lo svolgimento di tali procedure (conclusesi rispettivamente il 5.03.2020 e il 26.2.2020) abbia superato il reclamo del 6.2.2020.

La domanda e) di annullo e rimborso delle fatture pagate per un servizio non reso non può essere accolta. Occorre precisare che, per quanto rilevabile dalle fatture depositate dall’utente, queste contengono importi addebitati per il mantenimento in attività delle numerazioni, anche se non più funzionanti sulla rete 3G di Fastweb. Atteso che all’utente viene liquidato l’importo per la sospensione del servizio di cui al punto b) e che la fatturazione ha consentito all’istante di non perdere le numerazioni, deve ritenersi la domanda già assorbita nell’indennizzo erogato.

La domanda f) relativa alla richiesta di risarcimento danni non può essere accolta in quanto esula dalla presente sede valutativa, in applicazione del disposto dell’art. 20 comma 4 della delibera 353/19/CONS; in merito al rimborso delle spese, non sono liquidabili stante la gratuità della procedura. Per questi motivi, il Corecom all’unanimità

DELIBERA

1. 1. Accoglie parzialmente l’istanza di XXX nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.

2. 2. La società Fastweb X 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 900,00 (euro 7,50 per 20 giorni di sospensione x 2 x 3 utenze) a titolo di indennizzo per la sospensione delle utenze, calcolate in applicazione degli artt. 5 comma 1 e 13 comma 3 dell’allegato A) alla delibera 347/18/CONS.

3. La società Fastweb X è tenuta 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.

Il presente atto 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* dell'Autorità.

Bologna, 18.02.2021

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi