



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE
DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
CO.RE.COM.-Molise

Verbale n.09

Adunanza del 24 Marzo 2017

Oggetto: Istanza di definizione della Controversia promossa da C _____ contro
Fastweb e Telecom Italia s.p.a

L'anno duemiladiciassette (2017) il giorno ventiquattro (24) del mese di Marzo (03) nella sede di
Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Deliberazione n°14/2017

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Avv. Andrea LATESSA	Presidente		
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente		
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente		

Verbalizza il Direttore del Servizio Dr.ssa Angela Aufiero;

IL COMITATO CORECOM

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante *“Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”* e successive modificazioni e integrazioni ;

VISTO l’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AgCom), 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 del 14/12/2011 stipulata dall’AGCOM e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1° gennaio 2012;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP *“ Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di OPERATORE comunicazioni;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS, Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n.481;

VISTA l’istanza presentata in data 29/05/2015 prot. 1471/COM/15 presentata dall’Istante C.....
..... mediante formulario GU14, ha chiesto l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb e Telecom Italia s.p.a. sensi dell’art.14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 03/06/2015 prot. n. 1501/15 con cui il Corecom Molise, ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art. 15 del Regolamento, l’avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 03/06/2015 prot. 1501/15 con la quale le parti sono state convocate per l’udienza di discussione del 27 luglio 2015;

VISTI gli atti relativi all’espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 2752 del 06/03/2017 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

1. in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n.57/2015 prot. n. 1471/COM/14 del 29/05/2015, approva integralmente la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 2752 del 06/03/2017 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;
2. condanna la Fastweb s.p.a. allo storno integrale delle fatture per il periodo dal 07/01/14 al 16/07/2014, utenza n. 0874/019504, fino alla definitiva cessazione del contratto;
3. condanna la Fastweb a corrispondere al ricorrente la somma di € 810,00 per la mancata portabilità del numero 0874/92693;
4. condanna la Fastweb a corrispondere al ricorrente la somma di €. 950,00 per l'attivazione di un servizio non richiesto;
5. condanna la Fastweb a corrispondere al ricorrente la somma di €. 150,00 per le spese di procedura.

Dalla somma complessiva da corrispondere andrà detratto l'assegno di €. 1.000,00 già incassato dalla ricorrente.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett.B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 gg. Dalla notifica dello stesso.

La presente delibera formata da n. 3 fasciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Molise e dell'Autorità ([www. agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il verbalizzante
Drssa Angela Auliero

Il Presidente
Avv. Andrea Latessa



Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0002752/17 Del 06/03/2017
Interna - Consiglio -



AL Comitato Regionale del
CO.RE.COM MOLISE
SEDE

Rif.

Oggetto: Istanza di definizione della controversia promossa dalla sig.ra () inserita nei confronti di Fastweb S.p.A e Telecom Italia S.p.A.
Prot. 1471/15
Oggetto: Fatturazioni contestate - Passaggio ad altro operatore - Attivazione non richiesta di servizi
Relazione istruttoria.

PREMESSO:

che in data 29/05/2015, la sig.ra C () presentava al Co.Re.Com Molise, (prot. 1471/COM/15) istanza di definizione di una controversia insorta nei confronti di Fastweb spa e Telecom Italia spa, relativa alle linee telefoniche fisse residenziali n. () e ubicate in Campobasso via Marconi,124/d.

Che in data 03/06/2015, prot. 1501/15, veniva avviato il procedimento per l'istanza di definizione della controversia in oggetto da questo Co.Re.Com.

ESPOSIZIONE DEI FATTI OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

Posizione dell'istante. Il ricorrente, già cliente di Telecom Italia (*donating*), con numerazione (), ha sottoscritto il 16/05/2012 un contratto con Fastweb (*recipient*) - profilo tariffario "*supersurf*" - per la migrazione con portabilità del numero dei servizi voce e adsl.

Il *recipient* attivava i servizi il 6/6/2012, assegnando la nuova numerazione (), senza però completare la portabilità del numero originario.

L'istante inviava quindi diversi reclami con cui ha lamentato la mancata portabilità del numero.

Non essendo però Fastweb riuscita a portare a termine l'operazione, l'istante rientrava in Tim aderendo al profilo tariffario *Tutto*, con decorrenza 27/11/2013.

Fastweb, a fronte del recesso, inviava le fatture nn. () (), richiedendo il pagamento per la dismissione servizi ed il recesso anticipato.

Il 7/01/2013, poi, il medesimo operatore attivava arbitrariamente e senza alcuna richiesta della sig.ra () un ulteriore abbonamento, servizi voce e adsl, con numerazione () piano tariffario "*Surf*" per il quale emetteva una serie di fatture () /14, () /14, 5 () '14 - () 14) fino a luglio 2014, per un importo complessivo di €. 523,51, automaticamente prelevate dal conto corrente intestato alla ricorrente.

Sicché, la sig. () inviava due reclami, a mezzo con raccomandate a.r., senza ricevere risposta alcuna dall'operatore.



Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Telecom, dal canto suo, con il conto n. 4/2014 del 12/06/2014, si era resa responsabile dell'arbitraria modifica del profilo tariffario, che passava da "Tutto" a "Internet senza limiti", con aumento del canone mensile, divenuto di €.38,90, e con addebito di scatto alla risposta per le telefonate.

La con reclamo del 2/07/2015, segnalava l'irregolarità a Tim, senza ricevere alcun riscontro.

Il Co.Re.Com con nota prot. 1501/COM/15 del 06/03/2015, convocava le parti all'udienza di discussione del 27/07/2015, assegnando alle stesse termine per il deposito di memorie e repliche.

La ricorrente depositava una propria memoria con cui ribadiva le medesime doglianze.

Fastweb S.p.A. depositava la propria memoria difensiva il 17/07/2015, precisando di aver appreso dell'incombenza solo attraverso le avverse memorie. Il *recipient*, precisava infatti di aver regolarmente completato la portabilità il 6/06/12, tuttavia la numerazione era stata resa funzionante solo a partire dal 15.11.12. Quanto all'attivazione dei servizi non richiesti, la documentazione in atti, ovverossia il rapporto di attivazione risalente al 3/03/2014, comprovava la regolarità dell'operazione.

Rappresentava in ogni caso il gestore, di aver riconosciuto e liquidato al ricorrente - come dichiarato in occasione nell'udienza di conciliazione del 25/05/2015 - la somma di €. 1.000,00, accettata da quest'ultimo, come scritto in memoria. Rivendicava pertanto di aver applicato l'indennizzo automatico di cui all'art. 2 della delibera 73/11/cons., sicché null'altro avrebbe dovuto corrispondere.

Allegava schermate di procedura e tutte le fatture del periodo contestato.

Telecom S.p.A, si costituiva tempestivamente con propria memoria.

La ricorrente depositava nei termini una memoria difensiva, ribadendo quanto già esposto nell'atto introduttivo. Il 21/07/2015, la stessa depositava memoria di replica avverso le memorie prodotte dalle controparti.

Convocata l'udienza di discussione al 27 luglio 2015, vi prendevano parte solo la ricorrente e Tim-Telecom Italia, mentre non compariva la resistente Fastweb.

Nell'udienza si è formalizzato un accordo tra la ricorrente e Telecom Italia, pertanto il presente procedimento oggi prosegue solo nei confronti di Fastweb.

MOTIVI DELLA DECISIONE

Osservazioni in rito

Estromissione di Tim-Telecom Italia Spa. Le parti hanno raggiunto un accordo formalizzato all'udienza di discussione, sicché il Co.Re.Com. ne prende atto ed il procedimento prosegue solo nei confronti di Fastweb.

Sull'ammissibilità dell'istanza di definizione. La domanda di definizione proposta nei confronti di Fastweb S.p.A è ammissibile e procedibile, in quanto contiene tutti gli elementi previsti dall'art.14 della Delibera 173/07/CONS. La memoria difensiva depositata da Fastweb il 17/07/2015 è da considerarsi quale replica alle memorie depositate dalle parti.

Nel merito:



Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

- 1) **Sull'inapplicabilità dell'art. 2, delibera 73/11/cons.** Non è applicabile alla fattispecie la predetta norma, giacché l'operatore non ha specificato le basi di calcolo e le ragioni della congruità dell'offerta rispetto agli indennizzi contrattuali che, in ogni caso, alla luce di un esame sommario, sembrano essere superiori alla somma concretamente versata all'utente.
- 2) **Sulla mancata portabilità del numero** La ritardata portabilità è da considerarsi fatto provato. La deduzione dell'operatore, secondo cui la portabilità sarebbe stata completata il 6.06.2012, non è convincente e non risolve un problema di fondo: l'utenza non era in quel tempo nella disponibilità dell'istante. L'operatore ha poi contraddittoriamente affermato come la completa funzionalità dell'utenza sarebbe stata assicurata solo il 15.11.2015. In mancanza, pertanto, di qualsivoglia prova della sussistenza delle ragioni tecniche addotte da Fastweb a sostegno della non imputabilità al predetto operatore della responsabilità della omessa portabilità del numero, deve ritenersi che la società debba corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo giornaliero di euro 5,00 previsto dall'art. 6, comma 1, del Regolamento indennizzi per la fattispecie di omessa portabilità del numero. Il dies a quo parte dal 6 giugno 2012 (data in cui il numero è stato ricevuto da Tim) al 15.11.2012 (data in cui la portabilità è stata effettivamente espletata, con attribuzione del numero all'utente), per un totale di 162 gg., pari a € 810,00. Il *dies ad quem* viene individuato attraverso l'esame delle bollette esibite da Fastweb, le quali vengono trattenute ai fini probatori in luogo di una richiesta di integrazione istruttoria, da rivolgersi sempre al *recipient*, ai sensi dell'art. 18 del regolamento. In assenza di tale artificio, infatti, sarebbe stata necessaria l'integrazione documentale per la carenza delle allegazioni di parte ricorrente, la quale si è limitata a depositare solamente i frontespizi delle fatture (diversamente da quanto farà, come vedremo in avanti, per le altre problematiche, dove avrà cura di depositarle integralmente), omettendo i dettagli delle stesse.
- 3) **Sull'attivazione di servizi non richiesti.** L'operatore, sebbene onerato, non ha dato prova di aver acquisito il consenso dell'utente all'attivazione della nuova linea. Deve rilevarsi, infatti, che a fronte delle contestazioni dell'istante in merito alla mancata sottoscrizione di alcun contratto ed alla conseguente richiesta volta all'annullamento delle fatture emesse, la società Fastweb, il gestore non ha prodotto la copia del presunto contratto sottoscritto dall'istante, limitandosi ad allegare una richiesta di number portability recante una data successiva di due mesi all'attivazione del numero, non dimostrando pertanto la volontà dell'utente di attivare l'utenza oggetto di contestazione. Tanto premesso, la fattispecie in esame integra quella di "attivazione di servizi non richiesti" per la quale l'articolo 8 del "Regolamento indennizzi" prevede, fatto salvo il diritto degli utenti di ottenere lo storno o il ricalcolo degli importi fatturati, l'applicazione di un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione. Di tal guisa, Fastweb dovrà corrispondere l'indennizzo previsto dall'art.8 comma 1 (5,00 *pro-die*), All. A Delibera 73/11/Cons, per un unico servizio. Nell'istanza di definizione, infatti, l'utente ha riconosciuto di aver attivato il profilo tariffario TUTTO con Tim, comprensivo di servizi voce e adsl. Pertanto, non può aver ricevuto l'attivazione di un ulteriore servizio adsl da parte di Fastweb, in quanto la linea era già coperta da Tim. Certamente egli ha ricevuto degli addebiti per tale ragione, ma non ha subito l'arbitraria attivazione del servizio. Viceversa il servizio voce è stato realmente attivato con una nuova numerazione, come emerge dal dettaglio della bolletta che la ricorrente questa volta ha avuto cura di allegare. Fastweb, quindi, dovrà corrispondere al ricorrente la somma di € 950,00 per l'attivazione di un servizio non richiesto.
- 4) **Sullo storno/rimborso delle fatture per il servizio non richiesto.** Per le motivazioni sopra esposte dovranno essere stornate, ovvero rimborsate tutte le fatture emesse lungo il periodo dal 7/1/2014 al



Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

16/7/2014. Più precisamente si tratta delle bollette n. 6654137 di €71,62; n. 6654138 di €107,73; n. 6654139 di €99,75; n. 6654140 di €92,03; n. 6654137 di €149,96 e la bolletta n. 6654141 di €2,42 per un totale € 523,51.

- 5) **Sulla mancata risposta ai reclami.** L'istante non merita alcun indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto ha allegato due avvisi di ricevimento, ritualmente ricevuti da Fastweb, non corredati dalla copia delle missive inviate. A tal proposito giova osservare come, anche a voler prescindere dall'onere probatorio gravante in specie sulla ricorrente, la mancata allegazione non consente di valutare il contenuto delle missive ai fini della loro qualificazione come reclami. Per completezza, quanto all'onere probatorio la Suprema Corte ha recentemente ritenuto che: "*Qualora la notifica della cartella di pagamento sia effettuata mediante l'invio diretto di una busta chiusa raccomandata postale, è onere del mittente fornire la dimostrazione del suo esatto contenuto, allorché risulti solo la cartolina di ricevimento ed il destinatario contesti il contenuto della busta medesima*" (Cass. civ. Sez. V, 11/02/2015, n. 2625).
- 6) **Sulle spese di procedimento.** La mancata comparizione di Fastweb, il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, conducono a riconoscere all'istante - in conformità a quanto previsto dall'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS - l'importo di € 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso spese di procedura.

Pertanto, sulla base delle risultanze istruttorie si propone l'accoglimento della domanda di definizione depositata dalla sig.ra I. [nome] il 29/05/2015, accertando l'obbligo per l'operatore Fastweb spa di:

- a) **Stornare, ovvero rimborsare nel caso in cui fossero state corrisposte dall'utente, tutte le fatture emesse da Fastweb per il periodo dal 07.01.14 al 16.07.14, utenza n. [numero] fino alla definitiva cessazione del contratto;**

nonché a corrispondere

- b) € 810,00, per la mancata portabilità del numero [numero];
c) € 950,00, per l'attivazione di un servizio non richiesto;
d) € 150,00, per spese di procedura.

Dalla somma complessiva da corrispondere andrà detratto l'assegno di € 1.000,00 già incassato dalla ricorrente.

La presente istruttoria viene trasmessa al Direttore del servizio di supporto al Co.Re.Com per il seguito di competenza.

Campobasso, li 03/03/2017

Visto si condivide
Il Direttore
Angela Anfiero

Il Responsabile del Procedimento
Maria Rosaria La Marca