

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.1256
LEGISLATURA	X

Il giorno 28 settembre 2016 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 PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX /FASTWEB X E WIND TELECOMUNICAZIONI X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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"*;

Visto la legge *"Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese"*;

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 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 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"*;

Vista la delibera n. 274/07/CONS, recante *"Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS modalita' di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso"*;

Vista la delibera n. 41/09/CIR recante *"Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa"*;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 Patrizia Comi (NP.2016.2133);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 28 settembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato il ritardo della migrazione delle utenza n. XXX da parte della società Fastweb X (di seguito Fastweb) e Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver sottoscritto, in data 8/11/2012, una proposta di abbonamento per somministrazione di servizio di Adsl e voce con contestuale migrazione del linea n. XXX dall'operatore Wind all'operatore Fastweb;
- Fastweb comunicava che il giorno 30/11 alle ore 16 sarebbe avvenuto il passaggio della linea suddetta;
- la linea veniva disattivata da Wind alle ore 10 del giorno 30/11/2012 e veniva riattivata da Fastweb il 10/12/2012;
- l’11/12/12 riscontrano problemi di lentezza della connessione.

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- a) di ripristinare la forma contrattuale da uso privato ad uso business, così come da proposta;
- b) indennizzo pari a euro 400,00 per mancata possibilità di esercizio del diritto di recesso;
- c) indennizzo pari a euro 400,00 per sospensione o cessazione del servizio;
- d) indennizzo pari a euro 300,00 per omessa o ritardata cessazione del servizio;
- e) indennizzo pari a euro 200,00 per malfunzionamento del servizio;
- f) indennizzo pari a euro 200,00 per omessa o ritardata portabilità del numero;
- g) indennizzo pari a euro 800,00 per mancata o ritardata risposta ai reclami;
- h) indennizzo pari a euro 200,00 per sospensione cessazione del servizio da parte di Wind;
- i) indennizzo pari a euro 300,00 per oneri e spese.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind dichiara la propria estraneità alla vicenda precisando che il disservizio lamentato si riferisce al periodo in cui l'utenza era già migrata in Fastweb, pertanto chiede che vengano rigettate le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto e in diritto.

L'operatore Fastweb nella sua memoria difensiva dichiara che in data 14/11/2012 avvia la procedura di migrazione che si conclude in data 30/11 con la cessione della numerazione richiesta e, in data 10/12/2012, i servizi vengono attivati. In punto Fastweb precisa che, nei regolamenti contrattuali sottoscritti, si prevede un termine di 60 giorni dalla conclusione del contratto per l'attivazione del servizio e dunque, all'operatore non possono essere attribuite responsabilità per il presunto ritardo.

Riguardo alla forma contrattuale Fastweb evidenzia che "alcuna richiesta potrà essere accolta, in considerazione del fatto che è stato attivato un contratto residenziale denominato *supersurf* così come richiesto dal cliente nella proposta di abbonamento".



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

In merito alle doglianze circa la lentezza della connessione adsl viene richiamato l'art. 28 della condizioni generali sottoscritte, secondo cui " *La velocità di accesso alla Rete FASTWEB, tramite tecnologia ADSL è*

subordinata e dipenderà dalle caratteristiche tecnico-funzionali dell'impianto fornito da altro gestore. Tale verifica potrà essere effettuata solo a seguito dell'attivazione dei Servizi da parte di FASTWEB. Il Cliente prende altresì atto che i Servizi saranno erogati alla velocità tecnicamente consentita."

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) Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta sub a) non sarà oggetto di trattazione in quanto il cambiamento della tipologia contrattuale esula dal contenuto vincolato del provvedimento di definizione della controversia che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, "...può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Pertanto tale richiesta va rigettata.

Inoltre, si precisa che non saranno oggetto di trattazione in fase di definizione le richieste avanzate con memorie aggiuntive non trattate in fase di conciliazione.

- b) La richiesta sub b) va rigettata. In particolare dalla documentazione in atti non risulta alcuna formale richiesta di recesso.
- c) Le domande c), d), e) meritano una trattazione congiunta e vengono rigettate. In particolare, le richieste possono essere tutte ricondotte al ritardo di 10 giorni nella migrazione della linea. Come previsto dalla delibera n. 274/07/CONS "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso", integrata e modificata dalla delibera n. 41/09/CIR, il passaggio da



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

un operatore ad un altro non può comportare disservizi per l'utente il quale ha il diritto ad un passaggio "sincronizzato" che arrechi il minor disagio possibile. Pertanto, per il suddetto ritardo, Fastweb S.p.A. sarebbe tenuta alla corresponsione dell'indennizzo di euro 1,50 pro die previsto dal comma 3 dell'art. 3 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori di cui all'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, trattandosi di ritardo nella procedura per il cambio di operatori per il quale l'importo di euro 7,50 dell'indennizzo giornaliero previsto dal 1° comma della citata disposizione è ridotto ad un quinto. L'indennizzo così calcolato sarebbe pari a euro 15,00 (quindici/00). Tuttavia, dall'esame della documentazione in atti risulta che Fastweb nella fattura n. 721889 abbia già accreditato automaticamente euro 75,00 (settantacinque/00) per disservizio tecnico e pertanto si ritiene che l'istante sia già stato indennizzato per il disagio subito.

- d) La richiesta sub f) va rigettata. In particolare, dall'articolo 18 della delibera n. 41/09/CIR emerge che i tempi per una corretta migrazione sono circa 10 giorni. Nel caso specifico la proposta di abbonamento è stata sottoscritta in data 8/11/2012 e si concludeva il 30/11/2012, dunque l'intera procedura avveniva in 22 giorni. Stante il ritardo di 12 giorni sarebbe possibile riconoscere un indennizzo pari a euro 60,00 (sessanta/00) da computarsi ai sensi dell'articolo 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS. L'indennizzo viene computato moltiplicando l'importo giornaliero di euro 5,00 (cinque/00) dallo scadere dei 10 giorni previsti dalla disciplina di settore al giorno della conclusione della procedura. Tuttavia, dall'esame della documentazione in atti risulta che Fastweb nella fattura n. 721889 abbia già accreditato automaticamente euro 75,00 (settantacinque/00) per disservizio tecnico e pertanto si ritiene che l'istante sia già stato indennizzato per il disagio subito.
- e) La domanda sub g) non viene accolta. In particolare, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta. Dalla



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

documentazione in atti risulta che i reclami si riferiscono al disservizio, già oggetto di trattazione e già indennizzato, che è stato risolto in 10 giorni. Come dichiarato dall'utente l'operatore spiegava le attività svolte stabilendo anche dei tempi della risoluzione "...preso in carica da Telecom Italia e sono previste 72 ore per il ripristino della linea". Pertanto si ritiene di non addebitare nessuna responsabilità all'operatore.

- f) La domanda sub h) viene rigettata. In particolare, dalla documentazione in atti, emerge che l'operatore Wind esegue la procedura di migrazione come previsto dalla delibera 4/06/CONS e adempie agli obblighi di "operatore donating". Oltre a tutto, il disservizio lamentato dall'istante si riferisce al periodo in cui l'utenza era già migrata in Fastweb, pertanto, nessuna responsabilità può essere addebitata a Wind.
- g) La domanda i) viene rigettata. In particolare, si ritiene di non riconoscere le spese di procedura in virtù dell'esito della presente controversia, ai sensi del punto III.5.4. della delibera Agcom n. 276/13/CONS.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di Toraldo nei confronti della società Fastweb X e WIND Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.

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 del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Patrizia Comi

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom