

*Protocollo: vedi segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2016.1.10.21.421
LEGISLATURA	X

Il giorno 30 marzo 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/YYY/WIND TRE X/FASTWEB X



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

email [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 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";

Vista la delibera Corecom Emilia Romagna 33/11;

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 regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"



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

email [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)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.686);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 30 marzo 2018

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

Le istanti hanno lamentato mancata migrazione e fatturazioni non giustificate nei confronti delle società Wind Tre X e Fastweb X che per brevità nel prosieguo del presente atto verranno rispettivamente denominate Wind e Fastweb. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella memoria depositata agli atti, hanno dichiarato quanto segue:

- La signora XXX Giuseppina, nel mese di febbraio 2015 ha deciso di passare da Wind a Fastweb;
- a causa delle difficoltà nel migrare, la signora XXX Giuseppina era costretta a rinunciare al vecchio numero 0522XXX405, così come suggerito dagli operatori del call center Fastweb e intestava la nuova numerazione 0522XXX588 alla figlia YY Chiara;
- nonostante la rinuncia della signora XXX Giuseppina, la migrazione non si è perfezionata; infatti ha continuato a ricevere richieste di pagamento da parte di Wind nello stesso periodo in cui ha iniziato a fatturare anche Fastweb;
- in seguito a richiesta di informazioni, Fastweb ha comunicato che la linea non era arrivata in migrazione e la cessazione nei confronti del vecchio gestore era a carico dell'utente;
- l'utente in data 1 giugno 2015 ha inviato formale disdetta a Wind e pertanto la migrazione è andata a buon fine il 30/06/2015.

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](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)

- a) indennizzo per la mancata portabilità del numero € 510,00 (102 giorni di ritardo);
- b) restituzione di € 363,20 per le fatture 7408262050 e 7411748317;
- c) indennizzo per la perdita della numerazione € 100,00

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

L'operatore Fastweb rileva che non è mai intercorso alcun contratto con la Sig.ra XXX Giuseppina per la somministrazione di servizi di telecomunicazioni e non sussiste alcuna ragione fattuale e giuridica per cui Fastweb sia responsabile a qualsivoglia titolo nei confronti della stessa. I suggerimenti offerti dal Servizio Clienti ed adottati dalla Sig.ra XXX Giuseppina circa la decisione di rinunciare al vecchio numero ed intestare la nuova numerazione alla figlia YYY Chiara non possono sostituirsi alla libera valutazione del cliente. Peraltro, posto che è pacifico, in quanto dedotto dalla medesima, che la Sig.ra XXX Giuseppina abbia deciso di rinunciare alla numerazione alla stessa in uso, non vi è alcuna ragione per cui si dovesse perfezionare la migrazione di essa da Wind a Fastweb. A fortiori tale procedura non poteva perfezionarsi posto che mai è stato comunicato a Fastweb il codice di migrazione associato all'utenza.

Per quanto riguarda la Sig.ra YYY Chiara, l'operatore Fastweb rileva che con la stessa intercorre un contratto per la somministrazione dei servizi, individuato dal codice cliente 6588432 secondo l'"Offerta Jet", per la sola connessione Internet 24h/24. Tanto risulta anche dai documenti quali prodotti dall'istante in cui non è rinvenibile alcun riferimento alla portabilità di qualsivoglia numero. Quanto alle segnalazioni del Cliente, si evidenzia che le stesse attengono alla fase di pre-attivazione. Quanto alla disdetta al contratto in essere con Wind Telecomunicazioni X si evidenzia che il regolamento contrattuale disciplina unicamente il caso in cui il Cliente richieda il servizio di portabilità del numero essendo il solo caso in cui, in deroga a quanto previsto per la generalità dei contratti, il recesso non deve essere inviato dal Cliente/utente, ma per il tramite dell'operatore cui è richiesta la attivazione dei servizi, c.d.



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

email [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)

“operatore recipient”. Fastweb riporta in memoria le condizioni contrattuali relative alla Portabilità della numerazione telefonica le quali prevedono che “...il recesso potrà essere effettuato dal Cliente tramite Fastweb che provvederà, in tal caso, dietro espresso mandato del Cliente, ad inviare all’operatore predetto, idonea comunicazione ...”. Non risulta – né vi è alcuna documentazione in tal senso – che Fastweb o il Servizio Clienti si sia assunta l’impegno di comunicare, in nome e per conto del cliente, la volontà di recedere dal contratto già in essere con Wind. Quanto alla sovrapposizione delle fatture emesse da Fastweb e da Wind, la documentazione offerta non consente di esprimersi in ordine alle voci di costi applicate da Wind.

### 3. Motivazione della decisione

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

- a) La richiesta di indennizzo di cui al punto a) per la mancata portabilità del numero viene respinta in quanto viene integralmente accolto quanto dedotto in memoria dall’operatore Fastweb circa l’inesistenza di qualsivoglia responsabilità nei confronti delle parti istanti per i punti oggetto di contestazione. Infatti, pur utilizzando parti istanti la terminologia afferente il processo di migrazione, emerge chiaramente dalla documentazione in atti, che si tratta di un recesso contrattuale nei confronti dell’operatore Wind ad opera della sig.ra XXX Giuseppina e di una nuova attivazione contrattuale nei confronti dell’operatore Fastweb ad opera della sig.ra YYY Chiara.
- b) La richiesta di restituzione di € 363,20 per le fatture 7408262050 e 7411748317 emesse da Wind viene respinta. Dalle dichiarazioni in atti rese dalla Sig.ra XXX Giuseppina, intestataria delle fatture di Wind, è evidente che la stessa, pur ritenendolo, non ha avviato, relativamente alla numerazione 0522XXX405, una procedura di migrazione da Wind in Fastweb, così come disciplinata dalla delibera AGCOM 274/07/CONS. Già in altra occasione questo Organismo ha statuito che “...una comunicazione dell’utente che attesti la propria volontà di sciogliere il contratto di somministrazione telefonica con un dato operatore e di effettuare la portabilità dell’utenza verso un altro, senza.....seguire le modalità regolamentari previste,



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

email [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)

legittima la protrazione della somministrazione del servizio telefonico .....” (cfr. Corecom Emilia Romagna delibera 33/11)

Per quanto riguarda la Sig.ra YYY Chiara non risulta nessun rapporto contrattuale fra la stessa e l'operatore Wind tale da legittimare la richiesta di restituzione. Anche la richiesta in argomento viene quindi respinta.

- c) Per quanto attiene la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione, la stessa viene respinta. La parte istante Sig.ra XXX Giuseppina produce in atti la nota indirizzata a Wind di recesso dal contratto di utenza telefonica 0522XXX405 del 01/06/2015, priva di elementi di contestazione. L'art. 9 prevede l'indennizzabilità della perdita della numerazione telefonica esclusivamente nel caso in cui ciò sia imputabile all'operatore, ipotesi che non ricorre nel caso di cui trattasi.

Per quanto riguarda la Sig.ra YYY Chiara non risulta nessun rapporto contrattuale fra la stessa e l'operatore Wind tale da legittimare la richiesta di indennizzo. Anche la richiesta in argomento viene quindi respinta.

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

1. Rigetta integralmente l'istanza di Giuseppina XXX e Chiara YYY nei confronti delle società Wind tre X e 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

*Firmato digitalmente*

La Presidente



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

email [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)

Dott.ssa Rita Filippini

Prof.ssa Giovanna Cosenza



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

email [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)