

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXX Vitale /Fastweb XXX**

Presenti:

<b>SANDRO VANNINI</b>	<i>Presidente</i>
<b>GIANCARLO MAGNI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>RENATO BURIGANA</b>	<i>Componente</i>
<b>LETIZIA SALVESTRINI</b>	<i>Componente</i>
<b>MAURIZIO ZINGONI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

*Allegati N. 0*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

**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*";

**VISTA** la legge 31 luglio 1997, n. 249 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

**VISTO** l'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 della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** Delibera Agcom n. 274/07/CONS "*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*" e successive modifiche ed integrazioni;

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

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

**VISTA** l'istanza n. 164 del 5 giugno 2015 con cui la Sig.ra XXX Vitale chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb XXX (di seguito, per brevità, Fastweb) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

La Sig.ra Vitale, titolare di un contratto residenziale sulla numerazione n. 339 1015XXX, lamenta che l'operatore Fastweb, in data 16 dicembre 2014, ha *“arbitrariamente, immotivatamente e senza preavviso cessato l'utenza”*.

In data 12 maggio 2015 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) l'indennizzo per mancata portabilità del numero;
- ii) l'indennizzo per perdita del numero;
- iii) le spese di procedura.

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

La società Fastweb, in data 10 luglio 2015, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale, in via preliminare ha eccepito *“l'inammissibilità della domanda della sig.ra Vitale tesa ad ottenere “Indennizzo per mancata portabilità del numero (...)” dal momento che tale domanda è stata già oggetto della precedente istanza di definizione della controversia del 10.04.2014 (doc. 1) cui è seguito il verbale di accordo del 13.11.2014 (doc. 2) mediante il quale le parti hanno dichiarato di non aver null'altro a che pretendere in relazione alle questioni oggetto dell'istanza”*.

Nel merito ha dedotto che *“in data 11.09.2013 ha inviato a Fastweb la comunicazione di recesso dal contratto relativamente all'utenza telefonica n. 3391015XXX (doc.3)”* e che *“la sig.ra Vitale non ha chiesto il mantenimento del proprio numero telefonico ovvero che rimanesse attivo con Fastweb ai fini di un eventuale trasferimento nella rete di altro gestore. Al contrario, la sig.ra Vitale ha chiesto, con ogni evidenza, la cessazione del numero. Né dal tenore della comunicazione in argomento si evince la volontà della sig.ra Vitale di mantenere il numero. Infondata e non provata è altresì la circostanza secondo cui l'istante, in sede di udienza di definizione della controversia tenutasi il 10.04.2014, avrebbe espresso la volontà di mantenere il numero”*.

L'operatore conclude per il rigetto della *“domanda di indennizzo per perdita della numerazione che controparte asserisce ma non prova di esserne titolare da più di dieci anni”*.

### **3. La replica dell'istante.**

In data 16 luglio 2015 l'istante ha fatto pervenire una memoria di replica con la quale ha precisato che, con la raccomandata dell'11 settembre 2013, veniva richiesta la disdetta del rapporto contrattuale con decorrenza 13 ottobre 2013, viceversa non si chiedeva la perdita della numerazione 339 1015XXX; specificava, tra l'altro, che detta raccomandata era stata inviata contestualmente alle prime richieste di portabilità del numero oggetto della presente controversia presso altro gestore.

#### **4. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare si accoglie l'eccezione dell'operatore Fastweb relativa "*all'inammissibilità della domanda*" volta ad ottenere l'"*indennizzo per mancata portabilità del numero*", atteso che la medesima richiesta risulta essere stata oggetto di precedente istanza di definizione presentata presso questo Corecom (GU14 n. 149-14) conclusasi con verbale di accordo redatto in data 13 novembre 2014.

Nel merito

L'istante lamenta la cessazione arbitraria, immotivata e senza preavviso dei servizi sull'utenza *de qua* e la perdita del numero, laddove l'operatore deduce di aver gestito la comunicazione di recesso datata 11 settembre 2013 inviata con raccomandata dalla Sig.ra Vitale.

La doglianza relativa alla perdita della numerazione *de qua* non è fondata atteso che, viceversa, trattasi di cessazione conseguente alla lavorazione del recesso inviato dall'istante.

Sul punto si osserva che, pur comprendendo che la Sig.ra Vitale non intendesse perdere la numerazione a lei assegnata da anni, ma semplicemente recedere dal contratto alla scadenza del vincolo contrattuale, le parole utilizzate ("*comunica formale disdetta del rapporto contrattuale con decorrenza 13 ottobre 2013 data corrispondente alla scadenza del vincolo contrattuale*"), così come il tenore letterale dell'intera lettera dell'11 settembre 2013 hanno implicato senza dubbi la cessazione dell'utenza (c.d. cessazione standard).

Ciò posto si rileva, altresì, che il contratto avrebbe dovuto essere chiuso entro il giorno 19 ottobre 2013, trentesimo giorno successivo rispetto al 19 settembre 2013 (data di ricezione della disdetta), con la conseguenza che il recesso, in quanto correttamente comunicato dall'utente, è divenuto efficace dal 19 ottobre 2013.

Sul punto si richiama l'articolo 8 dell'All. A) alla delibera Agcom n. 519/15/CONS, il cui comma 2 stabilisce che "*in caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato*".

Da quanto precede, deriva il diritto dell'istante allo storno e/o rimborso delle somme eventualmente addebitate per le prestazioni erogate successivamente al 19 ottobre 2013, tenuto conto dei 30 giorni di cui l'operatore dispone per la gestione del recesso. L'operatore è tenuto anche al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta.

Nessun indennizzo può essere, invece, riconosciuto per la ritardata lavorazione del recesso, seppur, nel caso di specie, non intenzionalmente voluto dall'istante. In merito si specifica che non è applicabile per analogia l'indennizzo per attivazione di servizio non richiesto; sul punto l'Agcom ha espresso il proprio orientamento in merito alla non equiparabilità tra l'ipotesi di cui si controverte e l'"*indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti*", come previsto dall'articolo 8 della Delibera Agcom n. 73/11/CONS. Quest'ultima fattispecie, invero, si riferisce all'ipotesi in cui l'operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente e mira a tutelare la libertà di scelta del consumatore rispetto all'utilizzo dei servizi a pagamento (cfr. delibere Agcom n. 43/14/CIR, n. 84/14/CIR e n. 104/14/CIR).

Invero, attesa la diversità delle due fattispecie, non può darsi luogo all'applicazione analogica dell'articolo 8 del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria (*ex multis* Delibera Agcom n. 18/16/CIR).

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 31 gennaio 2017;

## **D E L I B E R A**

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 5 giugno 2015 dalla Sig.ra XXX Vitale nei confronti di Fastweb XXX, che l'operatore provveda:

1) a regolarizzare la posizione contabile - amministrativa dell'istante mediante lo storno e/o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) delle somme eventualmente addebitate per le prestazioni erogate sul numero *de quo* successivamente al 19 ottobre 2013 fino alla chiusura dell'intero ciclo di fatturazione ed il ritiro, a propria cura e spese, dell'eventuale pratica di recupero dei crediti;

2) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

La somma così determinata a titolo di rimborso di cui al precedente punto 1) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 5 del 31 gennaio 2017**

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto 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 dello stesso.

**Il Segretario**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Sandro Vannini*