

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.188
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 maggio 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 / WIND TRE X (GIÀ WIND TELECOMUNICAZIONI X) E FASTWEB X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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"*;

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 n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante *"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"*, All. A;

Vista la delibera n. 274/07/CONS, del 6 giugno 2007, recante *"Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso"*;

Viste le determine Corecom Emilia-Romagna n. 11/2017 e n. 23/2018;

Visto lo *"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 regionale per le Comunicazioni"* sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna”;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1312);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31/05/2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti delle società Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X di seguito Wind) e Fastweb X (di seguito Fastweb) la ritardata portabilità dell'utenza fissa di cui è intestatario e l'illegittima fatturazione. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- cliente di Wind, in data 04.07.2015 stipulava con Fastweb un contratto per l'attivazione dei servizi mediante registrazione telefonica dietro rassicurazione che, contestualmente, si sarebbe perfezionato il passaggio della numerazione da Wind a Fastweb;
- in data 14.07.2015 Fastweb provvedeva ad attivare i servizi su una numerazione nuova e diversa rispetto a quella di cui l'istante aveva richiesto la portabilità;
- dopo diversi solleciti, solo in data 18.04.2016 l'utente otteneva l'operatività dell'utenza originaria;
- contemporaneamente a Fastweb, società a cui l'utente dal luglio 2015 pagava le fatture per il servizio di cui fruiva, anche Wind emetteva fatture e, per di più, ne sollecitava il pagamento anche per mezzo di una società incaricata del recupero del credito, nonostante i reiterati reclami;
- nel periodo febbraio – marzo 2016 il servizio voce, inoltre, non funzionava.

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- a) a Wind, lo storno degli insoluti dal 14 luglio 2015, la cessazione della fatturazione e il ritiro della pratica di recupero del credito;
- b) a Fastweb, l'indennizzo per circa un mese di malfunzionamento del servizio (febbraio – marzo 2016).

2. La posizione degli operatori

Wind, ritenendo infondate in fatto e in diritto le doglianze di parte istante, con propria memoria difensiva respinge ogni responsabilità in merito alla vicenda di cui si controverte ed espone quanto segue. Dal 16.12.2015 il contratto è stato sospeso per morosità, previo invio all'utente di diversi solleciti di pagamento, e l'istante mai ha avanzato contestazioni sulle fatture nei termini contrattualmente previsti ai sensi dell'art. 23 delle condizioni generali di contratto. Il gestore precisa che la richiesta di migrazione dell'utenza verso Fastweb è pervenuta sui sistemi Wind solo in data 07.04.2016 con DAC prevista per il 19.04.2016, quando veniva espletata, e che il contratto è stato definitivamente cessato il giorno seguente. Prima di tale data nessuna richiesta di migrazione è pervenuta sui sistemi Wind, circostanza di cui l'utente è stato informato dal servizio clienti; nulla può dunque essere contestato a Wind che, in qualità di OLO donating, non è responsabile dell'avvio della migrazione e nelle more ha garantito il servizio al cliente. In merito alla richiesta di storno delle fatture, il gestore precisa di aver più volte confermato all'utente la regolarità della fatturazione, emessa fino alla predetta data di disattivazione del contratto (20.04.2016), e che l'utente presenta un insoluto pari ad euro 550,30.

Fastweb, nella propria memoria difensiva, respinge ogni responsabilità precisando quanto segue. Nel luglio 2014 l'istante ha aderito all'offerta "Home Pack" che prevedeva l'erogazione di servizi da parte di Fastweb e di Sky Italia S.p.A. (di seguito Sky); per quanto di competenza Fastweb, i servizi venivano attivati in data 14.07.2015 e regolarmente erogati. Successivamente, ricevuta in data 01.02.2016 richiesta di portabilità del numero, il gestore ha dato corso alla relativa procedura che trovava espletamento il 18.04.2016. Fastweb ha poi provveduto ad accordare in favore dell'utente lo storno della fattura del 01.09.2016 di euro 35,37 e il riaccredito della somma di euro 50,00 sulle fatture di successiva emissione; l'operatore ha altresì effettuato il riaccredito di due ulteriori importi di euro 25,02 cadauno sulle fatture del 01.11.2016 e del 04.11.2016. L'utente presenta un insoluto pari ad



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

euro 70,85. Quanto al disservizio lamentato dall'utente, l'operatore precisa che lo stesso si è verificato prima che la numerazione entrasse nella gestione di Fastweb. Quanto al preteso ritardo nella migrazione, il gestore eccepisce che l'istante non ha prodotto nulla a suffragio della circostanza per cui avrebbe avanzato la richiesta di portabilità già nel luglio 2015 e del fatto che, dunque, tale richiesta fosse effettivamente contenuta nella riferita adesione alla proposta di abbonamento Fastweb. Al contrario, evidenzia Fastweb, è documentalmente provata la richiesta di migrazione del 01.02.2016 per la quale l'utente ha anche indicato il codice di migrazione. In relazione a tale richiesta l'operatore, richiamato il proprio regolamento contrattuale che concede fino ad un massimo di 60 giorni per l'attivazione del servizio, riconosce un ritardo di 17 giorni decorrenti dal 01.04.2016 al 18.04.2016, per il quale invoca l'applicazione dell'indennizzo in misura ridotta di cui all'art. 3, c. 3 del Regolamento indennizzi. Anche nell'ipotesi in cui venisse accertata una prima richiesta di migrazione concomitante con l'accettazione della proposta di abbonamento e pertanto datata 04.07.2015, il gestore invoca l'applicazione del medesimo parametro indennitario ai 149 giorni intercorrenti, in quel caso, dal 04.09.2015 al 01.12.2015. Sul punto Fastweb chiede che dal predetto indennizzo venga decurtata la somma di euro 84,41, portata dall'importo di euro 35,37, già stornato, e dai due importi di euro 25,02 cadauno, già accreditati.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte come di seguito precisato.

Va doverosamente premesso che manca agli atti la copia del contratto stipulato dall'utente. Tuttavia, dall'analisi della documentazione presente agli atti e dei riscontri forniti dagli operatori è stato possibile ricostruire nei termini che seguono la vicenda sottesa all'odierna controversia al fine di valutare la condotta assunta dagli operatori e la fondatezza delle domande avanzate dalla parte. Le ricostruzioni offerte da Wind e da Fastweb, in particolare, appaiono convergenti rispetto alla tempistica di esecuzione della procedura di migrazione e in particolare chiariscono come la prima (e unica) richiesta di migrazione avanzata dall'utente, tracciata sui sistemi, sia quella di cui alla modulistica versata in atti da Fastweb e datata 01.02.2016, pervenuta sui sistemi Wind in data 07.04.2016 ed espletata il 19.04.2016 con attivazione del servizio da parte di Fastweb il 18.04.2016. Non vi è prova di una precedente richiesta che possa farsi risalire alla data di conclusione del contratto



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

con Fastweb, come asserito dall'istante, né quindi che la prestazione da quest'ultimo richiesta fosse la portabilità del numero *de quo* in Fastweb già a partire dal 14 luglio 2015. Al contrario risulta che l'utenza di cui oggi si controverte ha continuato ad essere attiva con Wind e solo a partire dal 19.04.2016 è passata sotto la rete Fastweb e che l'utente ha contemporaneamente fruito del servizio fornito da quest'ultimo operatore sino al 17.04.2016 mediante un'utenza diversa, regolarmente fatturata rispetto ai consumi effettuati e indicata in bolletta. A fronte delle eccezioni sollevate da controparte giova evidenziare che l'istante ha ommesso ogni deduzione e/o replica e in particolare non ha dimostrato quando ha comunicato il codice di migrazione al nuovo operatore (c.d. recipient, nel caso di specie Fastweb) né ha dato prova di aver contestato a Fastweb la fatturazione emessa relativamente alla diversa utenza (per la quale ha anzi ammesso di aver fruito dei servizi e regolarmente saldato le fatture). D'altro canto, sulla base della documentazione in atti può affermarsi che Wind ha adempiuto agli obblighi di sua spettanza in qualità di operatore donating in quanto, ricevuta la richiesta di portabilità nel numero da parte di Fastweb, ha provveduto all'espletamento della procedura alla DAC concordata mantenendo attivo il servizio in favore dell'utente sino all'avvenuta migrazione ed emettendo le relative fatture sino alla data di cessazione del servizio. D'altronde, le stesse fatture Wind prodotte in copia dalla parte istante recano voci di costo a titolo di abbonamento e di traffico generato dall'utenza *de qua* fino alla predetta data del 20 aprile 2016. Giova evidenziare altresì che il predetto gestore dà prova di aver tenuto informato l'utente sulle cause del perdurare della fatturazione mettendolo a conoscenza – già nel febbraio 2016 - della mancata ricezione della richiesta di migrazione da parte del nuovo operatore e della conseguente regolare erogazione del servizio sotto la propria rete. Deve inoltre considerarsi che parte istante non ha perorato alcuna richiesta rispetto al ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione. Sotto questo aspetto si rammenta che la normativa individua alcune fattispecie per le quali l'indennizzo deve avvenire in maniera automatica, e quindi a prescindere da un'apposita richiesta di indennizzo da parte dell'interessato, e che l'applicabilità del meccanismo di indennizzo automatico non è prevista per i casi di ritardo nell'espletamento delle procedure di portabilità del numero e di passaggio tra operatori, in considerazione delle diverse ipotesi di impedimento che si possono verificare e del fatto che esse non determinano interruzione del servizio, comunque attivo con l'operatore donating. Quanto rilevato non consente pertanto all'intestato ufficio di procedere alla liquidazione di alcun indennizzo nella



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

fattispecie esaminata. Alla luce di quanto esposto le domande sub a) e sub b), che meritano una trattazione congiunta, sono da rigettare. Per quanto attiene alla fatturazione emessa da Wind, la domanda di storno non può trovare accoglimento sul presupposto che l'operatore ha regolarmente interrotto la fatturazione alla data di disattivazione del servizio e, nel periodo precedente, ha garantito all'utente la continuità nell'erogazione dello stesso con contestuale fatturazione del traffico effettuato. Per quanto riguarda l'interruzione del servizio, la domanda di indennizzo formulata nei confronti di Fastweb non può essere accolta sia laddove la si intenda riferita all'utenza in esame, che nel periodo oggetto di doglianza (i.e. febbraio – marzo 2016) non era ancora sotto la gestione del predetto operatore al quale, quindi, non può essere imputata alcuna responsabilità, sia laddove la si intenda riferita alla linea tramite la quale l'utente fruiva del servizio sotto rete Fastweb, la quale non è oggetto né della presente controversia né del precedente tentativo di conciliazione.

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 l'istanza di Carnevali 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

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom