

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.527
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 ottobre 2017 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 / FASTWEB X

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"*;

Vista la legge n. 40/2007;

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"*;

Viste le delibere Agcom 274/07/CONS; n. 50/11/CIR; n. 70/10/CIR; n. 87/10/CIR; n. 3/11/CIR, n. 14/12/CIR; n. 24/12/CIR; n. 28/12/CIR; n. 34/12/CIR; n. 38/12/CIR; la delibera Corecom Lazio n. 104/14/CRL/UD; la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 2/11, la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 1/12, la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 4/12;

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 Rita Filippini (NP.2017.2149);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31 ottobre 2017;



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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la perdita della numerazione nei confronti della società Fastweb X. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 05.11.2014 ha inviato raccomandata A/R di disdetta del contratto con Fastweb X restituendo modem e accessori, con l'intento di passare a Vodafone Italia X (da ora Vodafone);
- che Vodafone gli ha comunicato che la migrazione non poteva avvenire in quanto il codice di migrazione fornito era errato;
- che ha provato una prima volta a richiedere il codice di migrazione direttamente a Fastweb ma senza esito;
- che successivamente in data 25.11.2014 l'utente dichiara di ottenere il codice di migrazione da Fastweb;
- che nel comunicare il nuovo codice di migrazione a Vodafone, la stessa gli comunica che la pratica aperta il 26/10/2014 non può essere portata a termine e che la numerazione è andata persa;
- che in data 06.03.2015 inviava ulteriore reclamo a Fastweb a mezzo A/R con il quale lamentava la perdita del numero, chiedendo il ripristino della linea;
- che a tale reclamo ha ottenuto come unica risposta un SMS in data 25.03.2015 in cui si dice che la perdita del numero è un rischio a carico del cliente in caso di richiesta di cessazione del contratto;
- che nonostante la linea voce e dati non fosse attiva dal 06.11.2014, l'operatore ha continuato ad inviare fatture.

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

- a) annullamento delle fatture emesse successivamente al 30.11.2015;
- b) risarcimento per il disservizio e i danni causati dal 05.11.2014 al 30.06.2015.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore conferma di aver ricevuto in data 06.11.2014 raccomandata A/R di recesso, con la quale l'utente tuttavia non effettuava alcuna richiesta di migrazione verso altro operatore. Fastweb ha poi, in ossequio del termine di 30 giorni previsto dalle condizioni generali di contratto, restituito l'infrastruttura di rete e i numeri telefonici al gestore originario, Telecom Italia X in data 15.12.2014.

L'operatore afferma che proprio in ragione della richiesta di cessazione del contratto senza richiesta di portabilità, non avrebbe potuto correttamente gestire richieste di migrazione intervenute successivamente.



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

Fastweb replica in merito alla mancata comunicazione del codice di migrazione, affermando che lo stesso fosse riportato anche su diverse fatture inviate all'utente.

L'operatore specifica inoltre che le fatture contestate non si riferiscono a costi di canoni per l'utilizzo della linea, ma a costi di gestione della pratica di cessazione della linea stessa e che pertanto sono dovuti e risultano attualmente insoluti per complessivi Euro 195,97; specificando che nella fattura dell'1.02.2015 (circa la quale Fastweb segnala altresì che l'istante potrebbe aver commesso un errore materiale nell'indicazione dell'anno delle fatture: non 2015 ma 2014) l'addebito dei costi di attivazione dei servizi è un effetto del recesso anticipato dal contratto in pendenza di promozione.

In ragione di quanto argomentato, l'operatore chiede l'integrale rigetto delle domande di parte istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere respinte, per le ragioni di seguito precisate.

A) La domanda a) deve essere respinta. In relazione alla richiesta di annullamento delle fatture contestate di cui in narrativa occorre precisare che la controversia in esame deve essere inquadrata secondo le previsioni legislative contenute nel c.d. decreto Bersani bis, convertito con legge n. 40/2007, che ha introdotto una specifica disciplina dei vincoli temporali al contratto e del recesso nel settore delle comunicazioni elettroniche, interpretata in maniera univoca e costante dall'Autorità e anche dai Giudici amministrativi. In base a tali previsioni gli utenti possono recedere dai contratti liberamente, senza vincoli temporali ma con preavviso, che può essere al massimo di 30 giorni, e con l'addebito delle sole eventuali spese giustificate dai costi affrontati dall'operatore per la dismissione. La legge non ha stabilito una durata particolare dei contratti (che rimane quella indicata nelle Condizioni generali di contratto applicate) ma ha stabilito che si possa recedere in ogni tempo. In particolare la normativa dispone che *"i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore"* (art. 1, comma 3).

Nel caso di specie l'utente ha provveduto ad inoltrare la disdetta a mezzo A/R ricevuta da Fastweb in data 06.11.2014 e l'operatore ha provveduto alla dismissione della linea in data 15.12.2014, lasciando prima spirare il termine di preavviso contrattualmente previsto in 30 giorni.

Secondo l'orientamento adottato dall'Agcom attraverso le Linee Guida del 28 giugno 2007, emanate sulla base dei poteri di vigilanza attribuiti dal comma 4 dell'art. 1 della legge sopra richiamata, *"l'utente non deve versare alcuna "penale", comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di*



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

trasferimento delle utenze, poiché gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli “giustificati” da “costi” degli operatori” (punto 6.2). I soli importi che gli operatori possono porre a carico degli utenti, ove necessario, devono quindi consistere nelle “spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo dai primi sopportato per procedere alla disattivazione o al trasferimento” (punto 6.3), le quali sono oggetto di verifica da parte dell’Autorità. Inoltre, anche in applicazione di un orientamento consolidato sul punto (cfr. ex multis delibere Agcom n. 70/10/CIR, n. 87/10/CIR e successive conformi; delibere Corecom Emilia-Romagna n. 2/11, n. 1/12, n. 4/12 e successive conformi), è l’operatore a dover dimostrare la pertinenza e l’equivalenza tra gli importi fatturati e i costi effettivamente sostenuti per gestire il recesso e disattivare il servizio; in assenza di tale prova, “l’utente ha diritto al rimborso o allo storno di quanto indebitamente fatturato” (v. delibera Agcom n. 87/10/CIR).

In riferimento al caso di specie, Fastweb ha dedotto ed argomentato in maniera corretta in relazione alla fattura n. M000012395 del 1.01.2015 in cui vengono addebitati all’utente Euro 96,81 quali costi di dismissione del servizio, in applicazione di quanto previsto all’art. 20.1 della Carta dei Servizi Fastweb come costi di cessazione senza rientro in Telecom Italia (ULL).

In merito alla fattura n. S003738405 del 01.12.2014, di cui erroneamente l’utente ha indicato l’importo in Euro 28,80, ma che ammonta invece ad Euro 38,31, occorre specificare che la stessa risulta dovuta in quanto il periodo di fatturazione indicato (01.11.2014 – 30.11.2014) rientra in piena vigenza di contratto, avendo la lettera di recesso data 06.11.2014 ai quali vanno aggiunti i 30 giorni di termine necessari per il preavviso, come da contratto.

Discorso a parte va invece fatto per la fattura n. M000038167 del 01.02.2015 per Euro 118,92 quale addebito del costo di attivazione per recesso anticipato.

Da quanto emerge dai documenti prodotti, l’istante ha prodotto il contratto sottoscritto in data 13.01.2013 e disdetto in data 06.11.2014, quindi prima dello scadere dei 24 mesi contrattualmente previsti. Fastweb ha prodotto le condizioni contrattuali in sede di memoria GU14, che non sono state contestate dall’istante, di conseguenza si devono reputare accettate. Tenuto conto delle motivazioni rappresentate dall’operatore, la richiesta di storno non può essere accolta. La domanda deve essere quindi rigettata.

B) La domanda b) deve essere respinta. In relazione alla richiesta di indennizzi per i disservizi subiti e le errate informazioni ricevute preme specificare che nel caso di specie la lettera di recesso inviata dall’utente a mezzo A/R non contiene alcuna richiesta di *number portability* o di migrazione ad altro operatore. Per quanto riguarda procedure di questo tipo, c.d. procedura “OLO2OLO” (quelle in cui un



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

consumatore intenda trasferire la propria utenza da un operatore *donating* "OLO" vale a dire, diverso da Telecom ad un altro "OLO"), disciplinata dalla delibera Agcom 274/07/CONS e dalle successive integrazioni e modifiche, l'Agcom ha previsto che la relativa attivazione sia effettuata a cura dell'utente, che, allo scopo, può contattare il suo nuovo operatore *recipient* oppure il proprio *donating*. Va tuttavia sottolineato che il ruolo assegnato all'utente all'interno di tale procedura si esaurisce nella fase di avvio della stessa, di talché il buon esito di quest'ultima dipende in misura pressoché esclusiva dai suddetti operatori *recipient* e *donating* (oltre che, in misura minore, da Telecom), cui sono rimesse tutte le verifiche e gli adempimenti tecnici necessari (sul punto si veda anche delibera Corecom Lazio n. 104/14/CRL/UD del 4 novembre 2014).

In relazione a quanto emerso dalle argomentazioni di parte e in sede istruttoria, non ci sono prove in atti della richiesta di migrazione effettuata dall'istante. Le lamentele inerenti la mancata fornitura da parte di Fastweb del codice di migrazione appaiono smentite dall'indicazione dello stesso anche sulle fatture inviate all'utente di cui ai docc. 4, 5, 6, 7, 8, 9 prodotti dall'operatore. L'invio di tali fatture e la conseguente ricezione non risultano in alcun modo contestate dall'utente.

Come ricorda la delibera Agcom n. 3/11/CIR *"Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'an, il quomodo ed il quantum del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo."* (conformi Agcom delibere nn. 50/11/CIR; 14/12/CIR, 24/12/CIR, 28/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR) appare corretto applicare tale principio in via analogica anche al caso di specie ove non risulta documentazione o enunciazione di fatti circostanziati tali da accreditare la tesi dell'utente. La domanda deve quindi essere respinta.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza del sig. Gazzellone nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.



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 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