

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 14**

**del 20 febbraio 2019**

Sono presenti i componenti del Comitato:

<b>SALA</b>	Marianna Presidente
<b>PERIN</b>	Claudia Vice Presidente
<b>SAVOINI</b>	Gianluca Vice Presidente
<b>BONECCHI</b>	Daniele
<b>CAVALLIN</b>	Mario - <i>assente giustificato</i>

Oggetto: Definizione della controversia XXX/ Fastweb S.p.a.

---

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

---

## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 19 dicembre 2016 con cui l'utente XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Fastweb S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

## Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza protocollata in data 28 dicembre 2016 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con Fastweb S.p.A. (d'ora in avanti Fastweb) avente ad oggetto contestazioni relativa servizi di rete fissa e ADSL.

### 1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX, nell'istanza di definizione presentata al Co.re.com. Lombardia, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione, ha rappresentato quanto segue:

- Il 4 aprile 2016 decideva di migrare da Fastweb aderendo all'offerta telefonica Telecom;
- Gli operatori Telecom gli proponevano di mantenere lo stesso numero XXX effettuando una voltura dei dati a nome della moglie;
- Nel mese di maggio non vedendo la cessazione del servizio Fastweb, "chiamava l'operatore che riferiva che la linea era attiva dal 26 aprile 2016";
- Per il mese di aprile riceveva fatture da entrambi i gestori che pagava anche se non dovute.
- Nonostante i reclami non riusciva a risolvere la problematica.

Per tutto quanto sopra esposto chiede:

- i. rimborso delle somma pagate dal mese di aprile perché non dovute;
- ii. Indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iii. Indennizzo per ritardata migrazione;
- iv. Indennizzo per attivazione di un servizio non voluto;
- v. rimborso delle spese di procedura.

### 2. La posizione dell'operatore

Fastweb, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione, ha dichiarato quanto segue:

- In data 3.3.2014, il signor XXX ha sottoscritto con Fastweb Spa un contratto residenziale secondo la tecnologia DSL\_WS (doc. 1 ), divenendo titolare del contratto con codice cliente n. XXX.
- Due anni dopo e precisamente il 11.4.2016, Tim ha avviato una richiesta di "Number Portability Pura". Detta procedura, come noto agli operatori del settore, comporta il passaggio della numerazione senza la contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio (docc. 2 e 3)
- Si deve precisare, a scanso di equivoci, che la scelta della procedura di passaggio spetta all'operatore Recipient (in questo caso Tim), operatore che nel caso di specie avrebbe potuto attivare la "migrazione" trattandosi di tecnologia Wholesale (WS).
- Il ruolo degli operatori nelle procedure di passaggio (ossia del Donating, in questo caso Fastweb e Recipient, come detto TIM), nonché le relative responsabilità, sono ben spiegati nella recente Delibera n. 542/2016, delibera che si pone nel solco di un indirizzo ormai consolidato, escludendo la responsabilità del *donating*, atteso che questi si limita a dare esecuzione alla richiesta di altro operatore.
- Circa la richiesta di rimborso delle somme per le fatture pagate a Fastweb: la richiesta andrà rigettata in quanto le stesse sono state legittimamente emesse;
- Circa l'indennizzo per mancata risposta al reclamo: alcun reclamo risulta essere stato inviato;
- Circa l'indennizzo per ritardata migrazione: nessuna fattispecie di ritardata migrazione si è verificata nel caso di specie;
- Circa l'indennizzo per attivazione del servizio non richiesto: anche detta fattispecie non si è verificata nel caso di specie;
- Indennizzi vari come da Delibera 73/11/cons: non si comprende a quale indennizzo si riferisca l'istante;
- Rimborsi costi sostenuti: alcun costo è stato documentato.

Sulla base di tutto quanto sopra esposto, Fastweb insiste per il rigetto integrale delle richieste dell'istante.

### 3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Entrando nel merito si ritiene che le richieste dell'utente non possano essere accolte per i motivi qui di seguito esposti

#### i. In merito alla ritardata migrazione e alle richieste formulate sub i), iii) e iv)

Alla luce dell'istruttoria condotta si ritiene che le richieste di rimborso e di indennizzo connesse alla contestata ritardata migrazione (di cui ai punti i, iii, e iv del paragrafo n. 1) non possano essere accolte.

Invero a fronte di quanto dichiarato dall'utente, che si limita ad affermare l'avvenuta richiesta di migrazione verso Telecom senza produrre alcun documento volto a chiarire il tipo di richiesta (Number Portability o Number Portability Pura), Fastweb produce copia delle schermate Eureka dalle quali si evince chiaramente che tale operatore, in qualità di *donating*, ha dato avvio alla procedura di portabilità pura della numerazione come richiesta dall'operatore *recipient*, senza cessare i propri servizi, attesa la mancanza di una volontà in tal senso manifestata dall'utente.

Come è noto, la NPP (Number Portability Pura) comporta il passaggio della numerazione senza la contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio; quindi per cessare il rapporto contrattuale con l'operatore *donating* e, conseguentemente, interrompere il ciclo di fatturazione, l'utente avrebbe dovuto inviare a quest'ultimo espressa disdetta del contratto. Non vi è tuttavia prova né dell'invio da parte dell'utente di una richiesta di Number Portability anziché di Number Portability Pura, né dell'invio da parte dell'utente della richiesta di cessazione dei servizi Fastweb (peraltro neppure successivamente alla ricezione della contestata doppia fatturazione).

Nulla è del pari provato in merito a una eventuale erronea gestione da parte del *recipient* della richiesta di portabilità formulata dall'utente, atteso che l'utente non ha prodotto copia del contratto sottoscritto con Telecom Italia. Peraltro, come ha ben chiarito la Delibera n. 542/2016/CONS in ordine alla eventuale errata gestione della richiesta dell'utente, nessuna responsabilità potrebbe in tal caso essere addebitata all'operatore *donating*, che si limita a dare esecuzione alla procedura prevista in relazione alla notifica che perviene da OLO. Fastweb infatti ha continuato ad emettere fatture stante l'adempimento dell'obbligazione contrattuale relativa ai servizi, "indipendentemente dal fatto che il somministrato non ne abbia poi usufruito, per fatti che non attengono alla condotta contrattuale del somministratore" (Del 542/16/CONS).

Alla luce delle considerazioni sopra esposte, tutte le richieste formulate dall'istante in ordine alla mancata migrazione dell'utenza n. XXX non possano che essere rigettate.

#### ii. In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami

Si ritiene priva di pregio la contestazione relativa al mancato riscontro scritto ai reclami telefonici nonché la conseguente richiesta di indennizzo.

Invero, il sig. XXX si limita ad una generica affermazione circa l'effettuazione di reclami telefonici (di cui non è neppure indicata una data né è espressamente chiarito a quale operatore fossero rivolti); tale affermazione peraltro viene contestata da controparte nella memoria ritualmente depositata.

Come è noto, l'art. 8 dell'All. A alla delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede che "*gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti*". Sebbene tale disposizione preveda la possibilità di presentare un reclamo tramite il servizio clienti telefonico (call center), nel caso in esame manca l'indicazione circa la data delle asserite segnalazioni, né è compiutamente indicato il contenuto. Come è stato in più occasioni affermato anche dai Corecom delegati, è onere dell'utente specificare, in relazione a ciascun inadempimento dedotto, l'arco temporale di interessamento al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare per quanto riguarda l'inadempimento relativo alla mancata risposta ai reclami, l'utente deve provare la data di invio o

effettuazione dei reclami stessi all'operatore, in mancanza della cui indicazione la sua richiesta non può essere accolta (cfr., fra le molte, delibere Corecom Emilia Romagna n. 64/2015, Corecom Lazio n. 33/10 e 50/12).

Alla luce di quanto sopra si ritiene che la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami non possa che essere rigettata.

#### **4. Spese di procedura**

Considerato il rigetto delle domande dell'istante si dispone la compensazione tra le parti delle spese di procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com. per delega dell'A.G.Com.;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

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

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. XXX nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La compensazione tra le parti delle spese di procedura

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.  
Daniele Palmulli

La Presidente del Co.Re.Com.  
Marianna Sala

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.  
Daniele Palmulli