

ATTI 1.21.1. – 2015/7143/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 2 del 18 gennaio 2017

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente – <i>Assente giustificato</i>
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Fastweb S.p.A. - Vodafone Italia 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*;

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

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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la Del. A.G.Com. n. 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 delibera n. 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 le istanze presentate in data 18 dicembre 2015 con cui l'utente XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con gli operatori Vodafone Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento 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

L'istante ha chiesto la definizione della controversia in essere con gli operatori Fastweb S.p.A. (d'ora in avanti "Fastweb") e Vodafone Italia S.p.A. (di seguito "Vodafone"), ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento, in relazione all'inadempimento degli obblighi contrattuali assunti dai gestori.

1. La posizione dell'istante

Nelle istanze rispettivamente proposte nei confronti di Fastweb e Vodafone, introduttive del procedimento, e riunite dall'Ufficio ai fini della presente decisioni ai sensi dell'art. 10 del Regolamento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- l'istante chiedeva la migrazione della propria utenza da Fastweb verso Vodafone a seguito del rilevato malfunzionamento dell'apparato HAG (router), per il quale richiedeva la sostituzione con altro apparato, anche eventualmente con acquisto diretto, a causa della mancata indicazione nelle fatture emesse dall'operatore del codice di migrazione della propria utenza fissa ed in ragione della modifica delle condizioni contrattuali senza alcuna preventiva comunicazione;
- Fastweb non rispettava i tempi di rilascio della linea e pretendeva disdetta mediante raccomandata, negando il diritto dell'istante di poter inviare la disdetta a mezzo posta elettronica certificata;
- prima del trasferimento dell'utenza verso l'operatore Vodafone, l'istante accettava una proposta commerciale di Fastweb ma, in data 15 marzo 2015, si verifica il distacco della linea ed il numero veniva preso in gestione da Vodafone in data 16 marzo 2015;
- Fastweb inoltrava all'istante la fattura di chiusura del rapporto contrattuale addebitando importi relativi alla cessazione di tutte le tecnologie con apparati non di proprietà del cliente invece che per la migrazione dell'utenza;
- in relazione al rapporto contrattuale instauratosi con Vodafone, l'istante rappresentava che, in considerazione della circostanza che l'edificio in cui è ubicata la propria abitazione era servita da FTTC VULA 30Mb/s mentre gli altri edifici della zona erano serviti da FTTC 100Mb/s, Vodafone accettava di applicare all'istante una tariffazione agevolata di 29,00 euro al mese per sempre (servizio "Super Fibra");
- nonostante l'inserimento su sistemi Vodafone della richiesta in data 04/02/2015 e della consegna della Vodafone Station Revolution, la linea iniziava a funzionare correttamente solo in data 02/03/2015;
- poiché Vodafone rimodulava in termini più vantaggiosi le offerte telefoniche in fibra per i clienti serviti con 100Mb/s, l'istante contattava l'operatore contestando le condizioni economiche applicategli;
- successivamente alla disponibilità di FTTC 100 Mbs/s anche presso l'edificio condominiale dell'istante, quest'ultimo richiedeva la rimodulazione gratuita del servizio e, pertanto, in data 11 marzo 2015 l'istante chiedeva l'annullamento della precedente sottoscrizione. Per la rimodulazione del servizio, Vodafone non garantiva all'istante le stesse condizioni economiche previste, a quella data, per le nuove sottoscrizioni, invitando l'utente a ricontattare Fastweb per annullare la portabilità del numero;
- l'istante lamentava, inoltre, che, in sede di sottoscrizione, Vodafone aveva ommesso di indicargli alcune opzioni che, se conosciute, sarebbero state di suo interesse, nonché che l'operatore non aveva provveduto all'inoltro del contratto per la sottoscrizione.

In base a quanto premesso, l'istante ha formulato le seguenti richieste nei confronti di Fastweb, con riserva di agire in sede giurisdizionale per ogni ulteriore risarcimento del danno:

- i. l'adempimento contrattuale della proposta commerciale;
- ii. la liquidazione di un indennizzo.

L'istante ha formulato le seguenti richieste nei confronti di Vodafone:

- iii. la liquidazione di un indennizzo;
- iv. l'adempimento.

2. La posizione degli operatori

Nella propria memoria difensiva, Fastweb ha eccepito l'inammissibilità delle domande di cui all'istanza che non siano state oggetto del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione. In particolare, l'operatore ha contestato l'ammissibilità delle domande relative alla mancata applicazione della proposta commerciale, al malfunzionamento del router, al cambio di condizioni contrattuali e all'applicazione di costi di chiusura non corretti, siccome del tutto nuove.

La Società ha ricostruito la vicenda contrattuale nei termini che seguono: *“Vodafone ha inviato in data 3.3.2015 una richiesta di Number Portability Pura, e non di migrazione come asserito da controparte, conclusa con successo il 16.3.2015. Successivamente, stante l'espletamento della procedura di portabilità ed in forza della raccomandata di recesso precedentemente ricevuta, Fastweb ha disattivato il contratto, relativamente ai servizi ancora attivi e non oggetto di richiesta di portabilità, e ha emesso in data 31.3.2015 la fattura di chiusura di € 65,68, rimasta insoluta. In forza di quanto sin qui esposto e documentalmente provato, alcun inadempimento è imputabile a Fastweb”*. In relazione al lamentato malfunzionamento, l'operatore ha eccepito la mancanza di segnalazioni da parte dell'istante e che *“anche ove il codice di migrazione non fosse stato indicato in fattura è stato prontamente comunicato da Fastweb al signor XXX, prova ne è l'avvenuta portabilità della numerazione verso Vodafone e, come documentalmente provato, non corrisponde al vero che Fastweb abbia frapposto ostacoli alla portabilità della numerazione”*. La Società ha eccepito, inoltre, che la email prodotta dall'istante relativa alla proposta dell'operatore di una nuova offerta commerciale non ha valore, in ragione della genericità della stessa e della non riconducibilità al contratto oggetto di controversia. Fastweb, infine, ha contestato le doglianze dell'istante relative ai costi di dismissione dei servizi, affermandone la legittimità in ragione della loro applicazione a fronte del passaggio della numerazione assegnata dal *donating* al *recipient* senza il contestuale trasferimento dell'accesso che rimane attivo con l'operatore *donating*.

La Società ha chiesto, per quanto argomentato, il rigetto dell'istanza.

Vodafone non ha depositato memorie e nel corso dell'udienza non ha formulato proposte conciliativa.

3. Motivazione della decisione

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

Sempre in via preliminare, deve accogliersi l'eccezione di Fastweb in ordine alla inammissibilità delle domande avanzate dall'istante nei confronti del predetto operatore che non siano state oggetto del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione.

Dalla documentazione in atti, emerge, infatti, che le doglianze oggetto della procedura di conciliazione sono riferite alla mancata gestione da parte dell'operatore della segnalazione dell'utente di *“anomalia/guasto, di problemi amministrativi”*; ogni ulteriore doglianza dedotta nell'istanza di definizione nei confronti di Fastweb (mancata applicazione della proposta commerciale, cambio di condizioni contrattuali e applicazione di costi di chiusura non corretti) deve, pertanto, dichiararsi inammissibile.

Nel merito, in ordine alle uniche doglianze oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione e rappresentate nell'istanza di definizione in relazione al malfunzionamento del *router* fornito dall'operatore, non può accogliersi alcuna richiesta di indennizzo, tenuto conto che risulta generica la descrizione del disservizio - sia in termini di durata dello stesso sia riguardo al periodo di verifica - e che non risulta provata l'avvenuta segnalazione della problematica al gestore al fine di consentire a quest'ultimo di provvedere alla sua risoluzione. In relazione alla mancata indicazione del codice di migrazione nella fatturazione emessa dall'operatore, come dedotta dall'istante, tale circostanza risulta solo genericamente dedotta senza che sia stata offerta prova della stessa mediante la produzione di almeno una fattura emessa da Fastweb. Peraltro, l'istante, nella stessa comunicazione di disdetta inoltrata all'operatore per gli asseriti inadempimenti del gestore, ha rappresentato di aver richiesto la migrazione dell'utenza verso altro gestore, di guisa che non vi è evidenza alcuna della eventuale irreperibilità del codice di migrazione.

In ragione di quanto sopra, le richieste di parte istante nei confronti di Fastweb sono rigettate.

In relazione alle doglianze dell'istante nei confronti di Vodafone, deve rilevarsi che le relative allegazioni sono riferite, non già ad un inadempimento contrattuale dell'operatore, bensì alla mancata applicazione al rapporto contrattuale in essere con lo stesso di nuove e diverse condizioni economiche delle quali, tuttavia, l'istante non ha provato né l'effettiva vigenza né i presupposti per la loro eventuale applicazione. Le doglianze, pertanto, risultano generiche ed infondate - sia in termini di preteso adempimento ad obbligazioni contrattuali mai assunte dal gestore sia in termini di indennizzi (che, come noto, sono finalizzati a ristorare disagi patiti dall'utente per disservizi subiti).

In ragione di quanto sopra, le richieste di parte istante nei confronti di Vodafone sono rigettate.

4. Spese di procedura

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

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 nei confronti delle società Fastweb S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

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.
dott. Massimiliano Della Torre