



Verbale n. 21

Adunanza del 7 settembre 2015

L'anno duemilaquindici il giorno sette del mese di settembre alle ore undici in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, presidente, Tiziana MAGLIONE, vicepresidente, e con l'assistenza della signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

### **Delibera n. 48 – 2015**

#### **Oggetto: Definizione della controversia GU14 197/2014 – XXX / FASTWEB XXX –**

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;*

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;*

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

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 Assemblies 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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 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'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481;*

VISTA l'istanza presentata in data 3.07.2014 con cui il XXX, in persona del suo legale rappresentante, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società FASTWEB XXX (di seguito, FASTWEB) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 7.07.2014 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 10.11.2014 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 25.11.2014;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

## **CONSIDERATO**

quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia**

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- di aver aderito ad una offerta telefonica in seguito alla quale FASTWEB inviava apparecchio analogico incompatibile con il sistema digitale presente presso il XXX, il che determinava otto giorni senza linee voce e dati;
- Il normale funzionamento delle linee riprendeva solo con il cambio di gestore telefonico successivamente al 24.03.2014;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- i. Indennizzo per enormi disagi subiti.

Con memoria difensiva del 6.08.2014 Fastweb eccepiva in sintesi quanto segue:

-che l'istante chiedeva l'attivazione dei servizi FASTWEB con Proposta di Abbonamento formulata con registrazione telefonica del 23.10.2013;

- che in tale occasione veniva richiesta la portabilità di due numerazioni telefoniche ma nessun accenno veniva fatto al sistema di centralino digitale esistente presso il laboratorio;
- che in data 27.11.2013 l'istante comunicava richiesta di recesso;
- che in seguito a tale istanza FASTWEB avviava procedura di cessazione con rientro dei numeri in TELECOM;
- che con lettera del 27.01.2014 il cliente revocava il recesso al fine di consentire a TELECOM di avviare procedura di migrazione;
- che FASTWEB, in ottemperanza a quanto richiesto, annullava procedura di portabilità;
- che solo in data 31.03.2014, dopo l'incontro in sede di conciliazione, TELECOM avviava procedura di migrazione espletata il 17.04.2014;
- che i servizi oggetto di contratto sono sempre stati funzionanti, come dimostra il traffico presente in fattura fino alla migrazione in TELECOM Italia, per il quale l'istante è ad oggi debitore della somma di € 100,24;

Concludendo FASTWEB chiedeva il rigetto dell'istanza.

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame**

### **A) Sul rito**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento

### **B) Nel merito**

Nel merito le domande dell'istante non risultano accoglibili per i motivi che seguono:

Dall'esame dell'istanza presentata dall' esponente e dall'istruttoria condotta emerge che la controversia in esame attiene al lamentato malfunzionamento delle linee voce e dati a causa dell'incompatibilità del centralino digitale con l'apparecchio analogico inviato da FASTWEB, nonché al lamentato ritardo nel passaggio delle linee da FASTWEB a TELECOM, disagi, questi ultimi, per i quali la società istante chiede un "Indennizzo per enormi disagi subiti".

#### ***B.1 Sull'incompatibilità del centralino digitale con l'apparecchio analogico inviato da FASTWEB***

Per quanto attiene alla prima circostanza lamentata, ovvero il malfunzionamento delle linee dovuta all'incompatibilità del centralino digitale con l'apparecchio analogico inviato da FASTWEB, va preliminarmente osservato che dalla disamina della registrazione telefonica del 23.10.2013 non emerge che tale circostanza, ovvero la presenza di un centralino digitale presso la sede della società istante, abbia costituito oggetto di segnalazione e di conseguente relativo accordo fra le parti.

Inoltre, dalla documentazione allegata agli atti, non risulta che siamo stati inoltrati, da parte del XXX, reclami scritti in tal senso.

A tale proposito va richiamato l'art. 12.4 delle Condizioni generali di contratto che prevede che *"FASTWEB non si assume alcuna responsabilità per qualunque ritardo, disservizio e/o malfunzionamento dipendente e/o causato da incompatibilità inadeguatezza e/o mancanza di infrastruttura e apparecchiature del cliente, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, centralini, Hag, Lan ecc., che dovranno conseguentemente essere sostituiti, configurati e/o installati a cura e a spese del Cliente"*.

Pertanto, poiché la società ricorrente non ha fornito prova certa in ordine alla fonte negoziale o legale del suo diritto, ovvero non ha provato di aver concluso un accordo con FASTWEB che includesse una garanzia di compatibilità degli apparati forniti da FASTWEB con le apparecchiature di proprietà del cliente, e stante altresì la disposizione di cui all'art. 12.4 delle Condizioni generali di contratto sopra richiamata, si ritiene di non ravvisare nessuna responsabilità in capo al gestore telefonico per il disservizio lamentato dovendosi pertanto, conseguentemente, rigettare la relativa domanda di indennizzo.

### ***b.2 Sul lamentato ritardo nel passaggio delle linee da FASTWEB a TELECOM,***

Non può altresì essere accolta la domanda di indennizzo relativa all'asserito ritardo nel passaggio delle linee da FASTWEB a TELECOM per i motivi che seguono:

Va preliminarmente evidenziato che il XXX ha ritenuto di convocare nel presente procedimento unicamente l'operatore FASTWEB, sebbene la procedura di passaggio delle numerazioni abbia coinvolto anche l'operatore TELECOM.

Dalla ricostruzione della vicenda fornita da FASTWEB, è emerso che con Racc. A/R del 27.11.2013 il XXX comunicava a FASTWEB la disdetta al contratto in essere. Conseguentemente FASTWEB provvedeva a attivare procedura di cessazione con rientro, con data di espletamento fissata per il 13.01.2014, come risulta dalla schermata EUREKA prodotta al documento 6).

Successivamente, con comunicazione del 27.01.2014 la società istante revocava la disdetta già richiesta con Racc. del 27.11.2013, *"a favore della migrazione in TELECOM"*, il che comportava, da parte del gestore FASTWEB, l'annullamento dell'operazione di cessazione con rientro, come risulta dalla schermata prodotta dall'operatore al documento 8).

Solo in data 31.03.2014 l'operatore TELECOM avviava procedura di migrazione che veniva espletata in data 17.04.2014., come risulta dal documento prodotto al n. 9)

Pertanto, stanti gli elementi probatori prodotti dall'operatore donating e stante altresì l'onere in capo all'operatore recipient di avviare la procedura di migrazione attraverso comunicazione all'operatore donating, così come ampiamente illustrato nella delibera AGCOM 274/07/CONS, nessuna responsabilità può ravvisarsi in capo a FASTWEB nel ritardo nella procedura di passaggio nei confronti dell'operatore TELECOM.

Conseguentemente la domanda di indennizzo "per gravi disagi subiti" avanzata dal XXX nei confronti di FASTWEB andrà rigettata.

## **C) Sulle spese del procedimento**

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché la soccombenza di parte ricorrente, si ritiene di compensare integralmente le spese fra le parti.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

per i motivi sopra indicati:

**Rigetto** della domanda presentata da XXX con GU14 n. 1.11.12.5/197/2014 nei confronti di FASTWEB XXX, in persona del suo legale rappresentante *pro tempore*.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 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 dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente  
Bruno Geraci

Il Commissario relatore  
Tiziana Maglione