

DELIBERA N° 04/2017**APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA
XXX SRL E FASTWEB XXX GU14 N. 6/2016**

Estratto del processo verbale della seduta del 27/03/2017, n.11

L'anno 2017 il giorno 27 del mese di marzo, alle ore 15 e 30 minuti, presso la sede dell'Assemblea legislativa della Marche, in Piazza Cavour 23 ad Ancona, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche, convocato con nota del 24 marzo 2017, agli atti prot. n. 2557.

		Presenti
Cesare Carnaroli	Presidente	X
Domenico Campogiani	Vice Presidente	X
Manuele Maffei	Componente	X

Presiede il Presidente Pietro Cesare Carnaroli.

Assiste il dirigente della PF Segreteria dell'Assemblea e Corecom Maria Rosa Zampa ed il segretario del Corecon Marche Angela Ruocco.

Il Presidente, constatato che a norma dell'art. 6, comma 3, del Regolamento interno il Comitato è stato regolarmente convocato, che ai sensi dell'art. 6, comma 6, del medesimo Regolamento è in numero legale e la seduta è quindi valida, apre i lavori.

OMISSIS

Il Presidente passa alla trattazione del punto 5) iscritto all'ordine del giorno che reca "Approvazione della proposta di definizione della controversia tra XXX Srl e FastwebXXX GU14 n. 6/2016".

OMISSIS

Conclusa la discussione, il Presidente pone in votazione la seguente proposta di deliberazione:

IL CORECOM DELLA REGIONE MARCHE

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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, il Consiglio Regionale delle Marche e il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche in data 19/06/2013 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “*Regolamento*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*” di seguito “*Regolamento indennizzi*”;

VISTA la delibera n. 274/07/CONS, recante “*Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM)*”;

VISTA l’istanza prot. n. 472 del 4 febbraio 2016 con cui la Società istante chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la Fastweb XXX (di seguito, per brevità, Fastweb) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

VISTO la nota prot. n. 2425 del 5 maggio 2017 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 30 giugno 2016, rinviata d'ufficio al 15 settembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

ESAMINATI i verbali di udienza del 15.09.2016 e del 30.09.2016, quest'ultimo, chiuso senza l'accordo delle parti (art. 16, commi 5 e 6, dell'All. A alla delibera n. 173/07/CONS);

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

La XXX Srl ha lamentato l'assenza di linea telefonica fissa, successivamente al trasloco della stessa, per apertura di nuova sede ad Ascoli Piceno. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella memoria integrativa e nel corso dell'audizione, la società istante ha dichiarato quanto segue:

- a) in data 11.01.2014 la società istante sottoscriveva con la Fastweb una *"Proposta di Abbonamento"*, nella quale richiedeva la portabilità del numero fisso 0736-32XXXX nonchè delle numerazioni mobili 328-052XXXX, 345-580XXXX e 347-57XXXX, con opzione *Fidelity 36 mesi*;
- b) in data 16.09.2014 la società istante richiedeva all'operatore Fastweb il trasloco dei servizi associati al codice cliente n. LA0037XXXX dalla sede di Ascoli Piceno (XXXX n. 7/A – XXX) alla nuova sede operativa di Teramo (XXXX -Zona Industriale);
- c) dal 1.10.2014 la linea telefonica fissa collegata al codice cliente suddetto (0861-70XXX) veniva completamente staccata e la Società rimaneva completamente isolata;
- d) dopo numerosi solleciti e reclami la società istante è stata costretta a rientrare in Telecom perchè, come consigliato da tecnici Fastweb, non c'era la possibilità di allocare la numerazione suddetta;
- e) in data 5.12.2014, l'operatore Telecom confermava l'attivazione della linea suddetta con contratto di abbonamento a Linea Valore + ISDN;
- f) nonostante il passaggio ad altro operatore, per causa non imputabile alla Società istante, la Fastweb ha continuato ad emettere fatture.

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

- i. lo storno delle fatture emesse e rimaste insolute per i costi di recesso inerenti sia la numerazione fissa che le numerazioni mobili, con la conseguente chiusura amministrativa del contratto ed il ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti in esenzione spese;
- ii. un indennizzo di euro 300,00 (*trecento/00*) per mancata risposta ai reclami;
- iii. un indennizzo di euro 900,00 (*novecento/00*) per il disservizio subito nell'arco di sessanta giorni.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb con memoria, depositata nei termini previsti nell'avvio della procedura, ha chiesto il rigetto dell'istanza di definizione per inammissibilità della stessa sotto più profili. Nel merito il rigetto per infondatezza delle doglianze esposte.

In particolare, eccepiva in via preliminare l'inammissibilità dell'istanza, sotto i seguenti profili:

a. l'istanza GU14 riporta quale numero di utenza interessata collegato al codice cliente LA0039XXXX il numero fisso 0861-70XXXX intestato alla XXX Srl e non già alla XXX Srl;

b in relazione alla suddetta numerazione la Fastweb ha eccepito l'incompetenza territoriale del Corecom Marche adito, in quanto il numero indicato in istanza, avente prefisso 0861, è della provincia di Teramo (Corecom Abruzzo), con violazione dell'art. 4 dell'allegato A della delibera 173/07/CONS;

c. sempre in via preliminare, evidenziava che le richieste formulate in sede di definizione non sono coincidenti con quelle avanzate in conciliazione;

d. infatti, l'istanza introduttiva del procedimento di conciliazione reca l'indicazione del solo DN. 0861-70XXXX dell'istante associato al codice cliente n. LA0039XXXX, mentre il modello GU14 riporta anche le numerazioni mobili 328-052XXXX, 345-580XXXX e 347-570XXXX ed un codice cliente ulteriore (587XXXX);

e. sempre in via preliminare, subordinata, la Fastweb ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza per mancata allegazione della visura camerale che non consente di verificare la legittimazione attiva del Sig. Tiziano XXX legale rappresentante pro tempore.

Nel merito, restando fermo l'assorbente rilievo in via preliminare, e per mero turziorismo difensivo, contestava la fondatezza delle doglianze introdotte, per i seguenti motivi:

- a) l'istante con la richiesta di trasloco del 16.09.2014 ha informato Fastweb della volontà di volere traslocare i servizi associati al codice cliente LA0037XXXX dalla sede di Ascoli Piceno alla sede di Teramo, la quale richiesta di trasloco, a norma delle condizioni generali di contratto (art. 8,) è soggetta a verifiche tecniche da parte dell'operatore e doveva pervenire almeno 60 giorni prima della data di trasloco al fine di poter garantire la continuità dei Servizi;
- b) inoltre, nel caso in esame, l'utente ha richiesto, per un numero con prefisso 0736 riconducibile alla provincia di Ascoli Piceno, l'attivazione del servizio telefonico presso la sede collocata nel Comune di Teramo, con prefisso 0861;
- c) l'utente ha interrotto il rapporto contrattuale con Fastweb ben prima dei 60 giorni previsti dalle condizioni generali di contratto aderendo ad una proposta di Telecom e, pertanto, nessuna responsabilità può essere attribuita a Fastweb;
- d) circa l'illegittimità delle penali di recesso anticipato, l'operatore evidenzia che controparte ha sottoscritto un contratto con vincolo di 36 mesi e che, in caso di recesso, l'operatore avrà diritto ad ottenere dal cliente un importo pari alla somma degli importi mensili maturati fino alla data di scadenza del termine di 36 mesi;
- e) che, pertanto, gli importi fatturati per le penali di recesso appaiono legittimi, corretti e, quindi, dovuti;
- f) le stesse considerazioni valgono per il contratto con codice cliente n. 587XXXX avente ad oggetto le numerazioni mobili, portate in Telecom in data 21.11.2014;
- g) infatti, anche per queste fatture emesse le penali riguardano il recesso anticipato avvenuto prima della scadenza contrattuale;
- h) circa il mancato riscontro ai reclami, l'operatore in data 10.03.2015, ha inviato apposita comunicazione.

3 Motivazione della decisione

A) Sul rito.

Vanno preliminarmente analizzate le eccezioni di inammissibilità e/o improcedibilità sollevate dall'operatore per valutare se l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

L'eccezione preliminare sollevata al punto *sub c)* deve ritenersi fondata ed assorbente rispetto a tutte le altre eccezioni sollevate e, pertanto, accolta.

Dall'istruttoria compiuta durante le due udienze di discussione del 15.09.2016 e del 30.09.2016, è emerso che l'istanza UG, introduttiva del procedimento di conciliazione, inviata dal Corecom Marche all'operatore Fastweb in allegato alla convocazione per l'udienza di conciliazione, reca l'indicazione del solo numero telefonico 0861-70XXXX associato al codice cliente n. LA0039XXXX. Non è possibile individuare nel formulario UG, inviato all'operatore telefonico, alcuno dei numeri mobili collegati al codice cliente n. 587XXXX, invece riportati nel formulario GU14.

Le richieste collegate ai numeri mobili e al codice cliente n. 587XXXX rappresentano, pertanto, un oggetto nuovo ai fini della definizione della presente controversia, come tali inammissibili ai sensi dell'art. 14 della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

Anche le doglianze relative alle dinamiche che hanno caretizzato la richiesta di trasloco della numerazione fissa e le richieste di indennizzo conseguenti, non appaiono ammissibili, per omesso esperimento del tentativo di conciliazione obbligatorio e prodromico rispetto alla fase della definizione.

Per giurisprudenza ormai consolidata dei Corecom e dell'Agcom, ai fini della verifica dell'ammissibilità delle domande, è sufficiente accertare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, nel senso che non si richiede che le istanze siano identiche ma che la questione in discussione sia la medesima.

Tuttavia, non si deve in ogni caso consentire l'ampliamento della controversia a questioni ulteriori ed aggiuntive, al fine di non aggirare il principio di obbligatorietà della fase di conciliazione.

Pertanto, alla luce delle suesposte considerazioni, l'istanza dovrà essere dichiarata inammissibile per omesso esperimento del tentativo di conciliazione ex art. 3, allegato A della delibera n. 173/07/CONS.

L'accoglimento della suddetta eccezione essendo di carattere assorbente non consente di analizzare il merito delle richieste avanzate dalla Società istante. Rimane, ovviamente, facoltà dell'utente di formulare nuova istanza di conciliazione.

Sussistono giusti motivi per compensare le spese di lite.

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda formulata dalla XXX SRL nell'istanza di definizione della presente controversia è inammissibile ai sensi dell'art. 4 del Regolamento;

UDITA la relazione del Consigliere Manuele Maffei;

DELIBERA

1) il rigetto dell'istanza presentata della XXX SRL contro la società FASTWEB XXX, compensando le spese di procedura.

2) Il presente provvedimento costituisce un' ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità.

Ancona, 27 marzo 2017

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Maria Rosa Zampa

La presente deliberazione si compone di n. 6 pagine

Il segretario
Angela Ruocco