DELIBERA n. 129/15/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PINNA/ASTRANET DI TALARICO SERGIO
(GU14 n. 2148/14)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 novembre 2015;

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*";

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "*Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni"*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/15/CONS;

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* come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*";

VISTA l'istanza del sig. Pinna del 22 settembre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato la mancata migrazione della propria utenza telefonica verso Astranet di Talarico Sergio nonché la cattiva gestione del cliente da parte di Astranet. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. il sig. Pinna, intestatario dell'utenza telefonica ISDN n. 0709807xxx, era titolare di tre tipologie di contratti con tre diversi gestori: Teletu per le chiamate illimitate, Tiscali per la linea ADSL e Telecom per la linea ISDN, utenze tutte attive presso il suo ufficio;

b. nel mese di luglio 2013, per esigenze lavorative, ha avuto la necessità di attivare una linea ADSL vpn, cosicchè, nel mese di settembre 2013, ha proceduto ad attivare un nuovo contratto *business* con il gestore Astranet che prevedeva attivazione e configurazione gratuite, fatturazione bimestrale anticipata, ADSL vpn 7 mega, chiamate voip tra le sedi gratuite, modem in comodato d'uso gratuito, chiamate a consumo, il tutto per 79,00 € IVA inclusa al mese + 40,00€ IVA esclusa, una tantum per la portabilità del numero;

c. in data 28 ottobre 2013, riceveva da parte di Astranet una richiesta di l'istante, precisa che, su indicazione del sig. Talarico, aveva provveduto ad inviare la disdetta dei contratti attivi con Teletu e Tiscali mentre per quanto riguardava la portabilità del numero da Telecom Italia, il gestore Astranet avrebbe provveduto ad inoltrare la richiesta a Telecom;

d. autorizzazione a procedere per la portabilità del numero da Telecom;

e. nelle more della richiesta, l'istante, aveva preferito non utilizzare il servizio ISDN e non saldare le fatture emesse da Telecom;

f. intanto riceveva la fattura di Telecom relativa al periodo novembre – dicembre 2014 ma non quella di Astranet;

g. nei giorni 11, 12 e 13 gennaio 2014, la linea Astranet smetteva di funzionare senza preavviso e continuavano a pervenire le fatture di Telecom;

h. in data 19 marzo 2014, l'istante riceveva la prima fattura di Astranet dell'importo di euro 716,54 relativa al periodo settembre 2013- aprile 2014, seguita da un sollecito di pagamento minaccioso;

i. l'istante ha inviato un reclamo ad Astranet che ha fornito riscontro provvedendo ad emettere una nota di credito pari ad euro 100,00;

j. l'istante in data 10 aprile 2014 ha subito l'interruzione del servizio ADSL;

k. in data 11 aprile 2014, l'istante ha provveduto a corrispondere l'importo indicato in fattura al netto della nota di credito;

l. l'istante ha inviato reclamo all'operatore chiedendo un indennizzo pari ad euro 300,00 per l'interruzione del servizio ADSL per tre giorni lavorativi, senza ricevere alcun riscontro;

m. in data 11 giugno 2014, continuando a ricevere le fatture da parte di Telecom, ha inviato disdetta del servizio ISDN perdendo definitivamente il numero 0709807xxx di cui era titolare dal 2005.

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

i. che Astranet fornisca una copia di tutta la documentazione contrattuale, conforme alle disposizioni di legge e corrisponda gli indennizzi e/o risarcimenti previsti dalla normativa vigente per tali violazioni;

i. gli indennizzi e/o risarcimenti previsti dalla normativa vigente per la mancata migrazione del numero fisso;

ii. gli indennizzi e/o risarcimenti previsti dalla normativa vigente per la perdita definitiva del numero fisso;

iii. gli indennizzi e/o risarcimenti previsti dalla normativa vigente per il totale inutilizzo del servizio voce in quanto non mi è stato mai fornito il numero dell'utenza;

iv. gli indennizzi e/o risarcimenti previsti dalla normativa vigente per il mancato inserimento del numero dell'utenza Astranet nell'elenco telefonico;

v. gli indennizzi per la mancata risposta ai reclami;

vi. qualora compatibile con la richiesta di cui al punto 3, il rimborso degli importi pagati a Telecom nel periodo in cui non ho più usato la vecchia linea ISDN;

vii. lo storno/annullamento di tutte le fatture e delle note di credito emesse da Astranet fino ad ora e la nuova emissione delle fatture, ai sensi della normativa vigente, nel rispetto delle condizioni descritte nel preventivo e coincidenti con i bonifici da me eseguiti. In particolare tali fatture devono: indicare il numero di utenza, indicare il numero cliente, indicare il numero di migrazione/rientro, essere bimestrali e relative ai periodi settembre-ottobre 2013 (€ 127,44), novembre-dicembre 2013 (€ 159,30), gennaio-febbraio 2014 (€ 159,30), marzo-aprile 2014 (€ 159,30), maggio-giugno 2014 (€ 159,30), luglio-agosto 2014 (€ 159,30);

viii. gli indennizzi e/o risarcimenti previsti dalla normativa vigente per ogni giorno di interruzione della linea (11, 12, 13 gennaio 2014 e 10 aprile 2014), che ha causato la totale interruzione della mia attività. Su questo punto chiedo all'AGCOM di indicare se il maggior danno (100,00 € al giorno), da me richiesto nei reclami per la conseguente e totale interruzione della mia attività, è definibile in questa sede o dovrò e potrò rivolgermi successivamente all'Autorità Giudiziaria;

ix. un equo indennizzo/risarcimento, qualora definibile in questa sede, per i danni esistenziali che questa vicenda mi ha causato. Qualora invece, tale profilo di danno non possa essere definito in questa sede, chiedo all'AGCOM di indicarmi se dovrò e potrò rivolgermi successivamente all'Autorità Giudiziaria;

x. un equo indennizzo/risarcimento, qualora definibile in questa sede, per l'apparente violazione della mia privacy da parte del Sig. Talarico, che, nonostante le mie diffide, ha inviato inspiegabilmente e più volte, copia della documentazione inerente la

presente controversia, a soggetti terzi ed estranei alla vicenda ed in particolare a dirigenti della Compagnia di assicurazioni cui fa capo l'Agenzia per la quale lavoro. Qualora invece, tale profilo di danno non possa essere definito in questa sede, chiedo comunque che l'AGCOM si esprima in merito e mi indichi se dovrò e potrò rivolgermi successivamente all'Autorità Giudiziaria.

2. La posizione dell'operatore

La società Astranet di Talarico Sergio non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2 del Regolamento.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

La controversia verte principalmente sulla mancata migrazione del numero 0709807xxx da Telecom ad Astranet nonché sulla cattiva gestione del cliente da parte di Astranet.

In via preliminare, occorre precisare che l'operatore non ha assolto agli impegni assunti nei confronti del cliente con riferimento alla richiesta di portabilità da inoltrare alla società Telecom Italia S.p.A. al fine di trasferire l'utenza telefonica del sig. Pinna. La conseguenza di questa inadempienza è stata la doppia fatturazione emessa da entrambi i gestori e regolarmente corrisposta dall'istante.

Nel merito occorre precisare però che l'istante ha dichiarato di aver concordato telefonicamente con il sig. Talarico le modalità di attivazione del nuovo servizio, fidandosi del fatto che la richiesta di portabilità sarebbe stata inoltrata a Telecom da parte di Astranet. Solo in data 28 ottobre 2013, il sig. Pinna ha ricevuto da parte di Astranet tramite e-mail una richiesta di conferma della portabilità del n. 0709807xxx senza però che alla stessa sia mai seguita effettivamente la portabilità del numero sopra indicato, ciò è confermato dal fatto che venivano regolarmente emesse le fatture da parte di Telecom.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *i)* la stessa può essere accolta e pertanto la società Astranet dovrà consegnare all'istante la documentazione contrattuale inerente il rapporto con il sig. Pinna ma alcun indennizzo potrà essere riconosciuto in questa sede all'istante, in quanto esula dall'ambito di competenza di questa Autorità che, ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del *Regolamento "[P]uò condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al*

pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *ii)* la stessa può essere accolta e l'istante ha diritto all'indennizzo per la mancata portabilità del numero da Telecom ad Astranet dal 29 novembre 2013 (considerati 30 giorni per la gestione del processo di portabilità) sino al 22 settembre 2014 (data di deposito dell'istanza). L'indennizzo può essere riconosciuto ai sensi dell'articolo 3, comma 3 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS secondo il parametro di euro 1,50 *pro die* per il numero di 293 giorni, in quanto l'utente non risulta disservito. Tale indennizzo dovrà essere raddoppiato ai sensi dell'articolo 12, comma 2 del citato allegato A), trattandosi di un'utenza *business.*

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iii)* la stessa non può essere accolta in quanto l'eventuale perdita della numerazione lamentata in questa sede è comunque dipesa da una richiesta di disdetta del servizio ISDN effettuata dall'istante nel mese di giugno 2014. Avrebbe potuto richiedere la migrazione verso altro gestore evitando il pregiudizio della perdita del numero di cui era titolare dal 2005.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iv),* la stessa risulta assorbita dall'accoglimento della richiesta di cui al punto *iii*) volta all'indennizzo per la mancata portabilità e pertanto non può essere riconosciuto l'indennizzo per non avere usufruito del servizio voce.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *v),* la stessa non può essere accolta, in quanto come dichiarato dallo stesso istante non è stata sottoposta al prodromico tentativo di conciliazione e pertanto non può essere valutata in questa sede.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *vi),* in mancanza di prova contraria fornita dall'operatore, la stessa deve essere accolta; pertanto, l'istante ha diritto all'indennizzo, ai sensi dell'articolo 11 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il parametro pari ad euro 1,00 *pro die* per ogni giorno di mancata risposta per il numero di 117 giorni dal 25 maggio 2014 (dal reclamo del 10 aprile 2014 devono essere considerati 45 giorni di tempo per la gestione dello stesso) fino al 22 settembre 2014 (data di deposito dell'istanza). Tale indennizzo dovrà essere raddoppiato ai sensi dell'articolo 12, comma 2 del citato allegato A), trattandosi di un'utenza *business.*

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *vii),* la stessa non può essere accolta perché la mancata portabilità della numerazione ha comportato la piena funzionalità del servizio ISDN erogato da Telecom a fronte del quale è stata emessa regolare fatturazione sebbene l'utente abbai scelto di non utilizzarlo.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *viii),* la stessa non può essere accolta in quanto l'istante non ha prodotto copia delle fatture emesse dall'operatore al fine di dimostrare l'inesattezza degli importi e dei dati in esse riportati.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *ix),* la stessa deve essere accolta, in quanto in mancanza di prova contraria fornita dall'operatore in merito all'interruzione della linea, Astranet dovrà corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS secondo il parametro di euro

5,00 *pro die* per il numero di 4 giorni. Tale indennizzo dovrà essere raddoppiato ai sensi dell'articolo 12, comma 2 del citato allegato A), trattandosi di un'utenza *business.*

Con riferimento alle richieste dell'istante di cui al punto *x) e xi),* le stesse non possono essere accolte in quanto esulano dall'ambito di competenza di questa Autorità secondo quanto previsto dall'articolo 19, comma 4 del *Regolamento*, come sopra richiamato.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento l'importo pari ad euro 100,00 (cento/00).

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Pinna nei confronti della società Astranet di Talarico Sergio per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Astranet di Talarico Sergio è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, mediante bonifico o assegno bancario, oltre la somma di euro 100,00 (*cento/00*) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 879,00 (ottocentosettantanove/00) a titolo di indennizzo per la mancata portabilità di un'utenza *business*;

ii. euro 234,00 (duecentotrentaquattro/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

iii. euro 40,00 (quaranta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio dati *business.*

3. La società Astranet di Talarico Sergio è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 5 novembre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci