

DELIBERA N. 39/13/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BED LINE ■■■ DI ■■■ FIORENZA/FASTWEB ■■■
IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 17.4.2013;

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";

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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "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" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 28/12/2011, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/759/2011, con cui la società Bed Line ■■■ di ■■■ Fiorenza (di seguito, per brevità, "Bed Line") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Fastweb ■■■ (di seguito, per brevità, "Fastweb");

VISTA la nota del 31/01/2012 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTA la nota del 28 febbraio 2012, con cui l'istante ha presentato la memoria difensiva;

VISTA la nota del 1 marzo 2012, con cui Fastweb ha presentato la memoria difensiva e i documenti;

VISTA la nota del 12 marzo 2012, con cui l'istante ha presentato la memoria di replica;

UDITE tutte le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

1.a. L'istante, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- il 26 novembre 2010, la Bed Line stipulava con Fastweb un contratto con richiesta di portabilità di un numero di rete fissa (██████00561) e di un numero di rete mobile (██████65078);
- la migrazione del numero mobile, dapprima assegnato ad altro utente, si perfezionava solo a fine dicembre 2010, la migrazione del numero fisso solo a fine gennaio 2011;
- il 22 febbraio 2011, l'istante chiedeva il trasloco delle linee fisse, dovendo trasferire la sede operativa della società, e reiterava la richiesta il 26 marzo 2011;
- nonostante i numerosi solleciti, il trasloco non era stato mai effettuato ed i reclami erano rimasti privi di riscontro;
- l'operatore sospendeva il servizio di trasferimento di chiamata dal fisso al mobile aziendale dal 1 maggio al 24 maggio 2011 e dal 12 giugno 2011;
- a seguito dell'inadempimento dell'operatore, il 6 luglio 2011 l'istante chiedeva la portabilità ad altro gestore del numero fisso e del numero mobile, oltre la chiusura di altre due linee, revocando il rid bancario;
- con l'istanza di conciliazione, l'utente chiedeva l'immediata attivazione delle linee fisse presso la nuova sede; un indennizzo per il ritardo nel trasloco di Euro 60,00 die dal 22 marzo 2011 sino al perfezionamento; un indennizzo di Euro 60,00 die per la sospensione dei servizi dal 26 aprile sino all'attivazione; un indennizzo di Euro 15,00 die per omesso riscontro al reclamo scritto del 26 marzo 2011 dal 26 aprile; un indennizzo di Euro 10,00 die per la ritardata portabilità del numero mobile dal 29 novembre al 29 dicembre 2010; un indennizzo di Euro 15,00 die per il ritardo nella portabilità del numero fisso dal 26 dicembre 2010 al 26 gennaio 2011; il rimborso di Euro 177,00 di cui alla fattura n. █████ per abbonamento aprile-giugno 2011; un indennizzo per la sospensione del servizio di trasferimento di chiamata. Ad integrazione dell'istanza, chiedeva successivamente il rimborso di Euro 325,00 di cui alla fattura n. █████ del 14 giugno 2011, nel frattempo pervenuta;
- con istanza per l'adozione di provvedimento temporaneo, la Bed Line chiedeva l'immediato trasloco e l'attivazione delle linee e la riattivazione del servizio di trasferimento di chiamata;
- con provvedimento dell'8 giugno 2011, il Corecom disponeva nei confronti di Fastweb di

provvedere al trasloco delle linee, ma l'operatore non dava esecuzione al provvedimento;

- all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'istante chiedeva un indennizzo onnicomprensivo di Euro 10.000,00 oltre al rimborso delle fatture nel frattempo pagate di Euro 1.053,94. Chiedeva altresì la chiusura senza costi di due utenze e l'agevolazione della migrazione di altre due utenze, ancora non perfezionatesi. L'operatore non accoglieva la proposta e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- con l'istanza di definizione, la Bed Line chiedeva: 1) il rimborso delle fatture prodotte; 2) la chiusura del contratto senza spese; 3) lo storno dell'insoluto; 4) indennizzi ex Carta Servizi per: a) ritardo nella portabilità del numero mobile, di Euro 15,00 die dal 29 novembre al 29 dicembre 2010; b) ritardo nella portabilità del numero fisso, di Euro 15,00 die dal 26 dicembre al 26 gennaio 2011; c) mancato trasloco delle 2 linee fisse, di Euro 30,00 die dal 22 marzo al 6 luglio 2011; d) sospensione del servizio di trasferimento di chiamata, di Euro 15,00 die dal 1 maggio 2011 al 24 giugno 2011 e dal 12 giugno 2011 al 6 luglio 2011; e) omesso riscontro ai reclami, di Euro 300,00 per ciascun reclamo; f) mancata fruizione delle linee fisse dal 26 aprile 2011 al 6 luglio 2011, di Euro 30,00 die; 5) pagamento spese di procedura; 6) rimborso/liberatoria TCG fatture impagate;
- con memoria del 28 febbraio 2012, l'istante ulteriormente precisava le domande: a) rimborso parziale della fattura n. [REDACTED] del 14/4/11; rimborso integrale della fattura n. [REDACTED] del 14/6/11 e della fattura n. [REDACTED] del 14/8/11, per complessivi Euro 857,20; b) storno della fattura n. [REDACTED] del 14/10/11 di Euro 176,22, perché successiva alla migrazione e per costi non giustificati, oltre allo storno di eventuali ulteriori fatture emesse, con liberatoria dalla TCG o rimborso dell'importo. Precisava poi che oggetto della definizione erano: il ritardo della portabilità di una utenza fissa e di una mobile; il mancato trasloco delle linee fisse, mai effettuato; la sospensione del servizio di trasferimento di chiamata; la fatturazione successiva alla richiesta di portabilità verso altro gestore e quindi la ritardata chiusura dell'utenza; l'omesso riscontro ai reclami;
- con memoria del 1 marzo 2011, l'operatore proponeva in via conciliativa un indennizzo di Euro 850,00, oltre lo storno dell'insoluto di Euro 353,10 e, in difetto di accoglimento della proposta, il rigetto delle domande, per le seguenti ragioni. In data 26 novembre 2010, l'istante aveva aderito alla proposta di abbonamento per Microimprese per l'attivazione di un contratto con profilo professionale, con richiesta di portabilità di una utenza fissa ([REDACTED]00561). Il servizio veniva attivato il 18/1/11, nei termini previsti dall'art. 6.1 delle CGC sottoscritte dall'utente. La procedura di migrazione dell'utenza veniva avviata il 5/1/11 e si perfezionava il 27/1/11, anch'essa nel rispetto dei termini contrattualmente previsti. Sempre il 26 novembre 2010, l'istante aveva aderito alla proposta di abbonamento offerta mobile per Microimprese per l'attivazione di un contratto professionale relativamente al servizio mobile, con richiesta di portabilità del numero. In adempimento della richiesta, Fastweb aveva inoltrato la richiesta al donating ed acquisito su propria rete la numerazione, dovendosi ritenere priva di fondamento la dichiarata precedente assegnazione del numero ad altro utente. Contestava inoltre il parametro di indennizzo indicato dall'istante in Euro 15,00 die, non previsto dalla Carta Servizi Mobile Fastweb, dovendosi semmai applicare il parametro della Delibera 73/11/CONS. Successivamente la Bed Line chiedeva il trasloco immediato delle linee, nonostante il diverso termine di preavviso contrattualmente previsto di 30 giorni. In esecuzione della richiesta, Fastweb inoltrava all'operatore proprietario della infrastruttura di accesso la richiesta di rilascio della risorsa di rete, ricevendo il 14/4/11 notifica di scarto per "tubazione di accesso ostruita o inidonea". La successiva richiesta veniva anch'essa scartata per rifiuto di Bed

Line a procedere. Nessuna responsabilità era pertanto imputabile a Fastweb, che aveva posto in essere quanto in suo potere per l'adempimento della richiesta di trasloco, risultata ineseguibile per impossibilità sopravvenuta dipendente da causa ad essa non imputabile. Fastweb aveva inoltre applicato il trasferimento di chiamata per andare incontro alle esigenze della società, servizio che poteva essere rimosso dall'istante in qualsiasi momento. In ordine alla presunta sospensione del servizio, eccepiva la mancanza di una voce di indennizzo per la fattispecie, sia nella CDSM sia nella Delibera 73/11/CONS e l'inapplicabilità del ricorso alla analogia. Precisava inoltre: a) di aver dato riscontro ai reclami con le note inviate al Corecom in occasione del GU5 e che, comunque, la Delibera 73/11/CONS espressamente computa in misura unitaria l'indennizzo per reclami relativi a più utenze e reiterati; b) di aver ricevuto da Telecom in data 29/8/11 una richiesta di migrazione che era stata bocciata per l'erronea indicazione da parte di Telecom delle numerazioni associate al codice di migrazione, mentre la successiva richiesta era stata espletata in data 4/10/11. Pertanto nessuna responsabilità era imputabile a Fastweb e nessuna contestazione era stata svolta sul punto dall'utente; c) che a carico dell'utente risultava un insoluto di Euro 353,10;

- con memoria di replica del 12 marzo 2012, l'istante contestava le avverse deduzioni e: a) in ordine alla ritardata portabilità del numero fisso, eccepiva la nullità delle clausole contrattuali richiamate, perché in contrasto con le delibere Agcom, che prevedono il perfezionamento delle procedure di migrazione entro 13/18 giorni; b) in ordine alla ritardata portabilità del numero mobile, evidenziava la mancata produzione di documentazione probatoria in ordine alla dedotta tempestiva portabilità, richiamava il termine di tre giorni lavorativi previsti dalla Delibera 78/08/CIR per la realizzazione della MNP, sottolineava la mancata contestazione della data di espletamento indicata dall'utente nella fine del mese di dicembre, sosteneva l'applicabilità, al caso di specie, dell'indennizzo previsto dalla Carta Servizi per la ritardata attivazione dei servizi; c) in ordine al mancato trasloco, riconoscendo il termine di 30 giorni previsto per l'esecuzione dello stesso, contestava il valore probatorio delle schermate Eureka prodotte dall'operatore e, in ogni caso, eccepiva la negligenza di Fastweb per aver inoltrato, la prima volta, la richiesta oltre un mese dopo la prima richiesta e, successivamente, oltre la presentazione del GU5, nonché la mancata corretta informazione in ordine ai motivi del ritardo; d) in ordine alla sospensione del servizio di trasferimento di chiamata, contestava l'unilaterale disattivazione del servizio ipotizzata da controparte ed insisteva per un congruo indennizzo; e) in ordine alla mancata risposta ai reclami, eccepiva che i reclami inviati a dicembre 2010 e a marzo 2011 avevano ad oggetto disservizi differenti; f) sulle fatture in contestazione, precisava che l'insoluto era relativo a fatture successive alla richiesta di migrazione verso Telecom. Infine, non accettava l'offerta transattiva dell'operatore;
- all'udienza di discussione le parti si riportavano ai rispettivi scritti difensivi.

2. Motivi della decisione.

A. Sul rito

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

B. Nel merito

Oggetto della presente definizione sono diversi presunti lamentati inadempimenti dell'operatore Fastweb, e precisamente: 1) il ritardo nella portabilità di una utenza fissa e di una utenza mobile; 2) il mancato trasloco delle linee; 3) la sospensione del servizio di trasferimento di chiamata; 4) la fatturazione per periodi di assenza di servizio e per periodi successivi alla richiesta di migrazione verso Telecom; 5) la mancata risposta ai reclami.

B.1. Sulla ritardata portabilità

E' provata l'esistenza del contratto di abbonamento Microimprese sottoscritto dall'utente con Fastweb il 26 novembre 2010, con richiesta di portabilità del numero fisso [REDACTED]00561 e del numero mobile [REDACTED]65078.

In ordine all'utenza fissa, è provato che la procedura di migrazione è stata avviata il 5 gennaio 2011 ed espletata il 27 gennaio 2011.

Secondo l'operatore, quindi, l'attivazione dei servizi sarebbe stata effettuata nei termini previsti dall'art. 6.1 delle CGC.

Viceversa, sostiene l'istante, le clausole contrattuali sarebbero nulle, perché in contrasto con quanto previsto dalle Delibere AGCOM in materia di portabilità di utenza fissa, e cioè che la migrazione deve perfezionarsi entro il termine di 13/18 giorni, con conseguente ritardo nell'adempimento da parte di Fastweb.

La domanda dell'utente è fondata per le seguenti ragioni.

Nella fattispecie, trattandosi di una migrazione dall'operatore Donating Wind all'operatore Recipient Fastweb, trova applicazione la disciplina prevista dalla Delibera 274/07/CONS, come modificata dalla delibera 41/09/CIR, e non la disciplina prevista dalle CGC di Fastweb per la diversa specifica fattispecie di attivazione dei servizi.

Considerato che la procedura è stata avviata il 5.1.2011, anziché entro il giorno successivo alla stipula contrattuale, deve rilevarsi come l'operatore Recipient Fastweb non abbia consentito il rispetto del termine legale per il perfezionamento della migrazione richiesta, con conseguente diritto dell'utente a vedersi riconosciuto l'indennizzo per l'importo di Euro 310,00 in applicazione del combinato disposto degli artt.6.1 e 12.2 della Delibera Indennizzi.

In ordine alla portabilità dell'utenza mobile, l'operatore non deduce né prova quando la procedura sarebbe stata avviata ed espletata, limitandosi a dichiarare la correttezza del proprio operato.

L'istante dichiara che la migrazione si è perfezionata alla fine del mese di dicembre 2010.

Nella fattispecie, *ratione temporis*, è applicabile la Delibera 78/08/CIR, che stabiliva che il periodo di realizzazione della MNP non superasse i tre giorni lavorativi.

Considerato dunque il tempo trascorso dalla richiesta dell'utente all'espletamento della procedura, ed il tempo massimo di espletamento della procedura, ne discende che Fastweb ha adempiuto all'obbligazione assunta con 30 giorni di ritardo, con conseguente diritto dell'utente all'indennizzo previsto dall'art. 6.1 della Delibera 73/11/CONS.

Ai sensi del combinato disposto dell'art. 6.1 e dell'art. 12.2 della detta Delibera, si riconosce quindi un indennizzo di Euro 150,00.

B.2. Sul mancato trasloco

L'utente lamenta il mancato trasloco delle linee, richiesto il 22 febbraio 2011 e reiterato il 26 marzo 2011, mai effettuato, neanche a seguito dell'adozione di un provvedimento temporaneo del Corecom.

L'operatore, senza precisare in quale data, dichiara di avere inoltrato la richiesta di trasloco all'operatore proprietario della infrastruttura di accesso e di avere ricevuto da Telecom in data 14/4/2011 una notifica di scarto della richiesta per "Tubazione di accesso ostruita o inidonea". La successiva richiesta sarebbe stata anch'essa scartata da Telecom per rifiuto dell'utente a procedere. Esclude quindi ogni responsabilità, essendo il mancato trasloco dipeso da cause a lui non imputabili.

Dalle schermate Eureka prodotte dall'operatore, che integrano piena prova delle risultanze in esse contenute, si evince che la prima richiesta di trasloco venne inoltrata a Telecom in data 30 marzo 2011, la seconda il 7 giugno 2011, e che entrambe vennero rifiutate, la prima per problematiche tecniche, la seconda per rifiuto del cliente.

Nel merito, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Nella fattispecie, considerato: a) che la prima richiesta dell'utente è stata inoltrata il 22 febbraio 2011; b) che il periodo di preavviso previsto per il trasloco era di 30 giorni; c) che la prima richiesta a Telecom è stata svolta da Fastweb il 30 marzo; d) che nessuna informativa è stata resa all'utente in ordine alla prima notifica di scarto ricevuta (tale non potendosi ritenere la comunicazione inoltrata al Corecom nel corso del GU5); e) che la seconda richiesta è stata inoltrata da Fastweb il 7 giugno 2011; f) che nessuna informativa è stata resa all'utente in ordine alla seconda notifica di scarto ricevuta da Telecom, si ritiene che Fastweb si sia reso responsabile del mancato rispetto della tempistica contrattuale e degli oneri informativi in ordine al trasloco delle linee, dal 24 marzo 2011 al 7 luglio 2011, data in cui l'utente ha comunicato la propria volontà di migrare a Telecom.

Spetta pertanto all'utente un indennizzo, che, ai sensi del combinato disposto degli artt. 3.2 e 12.2 della Delibera 73/11/CONS viene liquidato in Euro 3.150,00.

La domanda di indennizzo per la mancata fruizione delle linee fisse nella nuova sede dal 26 aprile al 6 luglio 2011 non può essere accolta, in quanto comporterebbe una ingiustificata duplicazione, essendo il disservizio lamentato conseguenza del mancato trasloco, inadempimento già indennizzato.

B. 3. Sulla sospensione del servizio di trasferimento di chiamata

L'istante lamenta la sospensione del servizio di trasferimento di chiamata dalle utenze fisse ai mobili dal 1 maggio 2011 al 24 giugno 2011 e dal 12 giugno 2011 al 6 luglio 2011.

Sul punto, l'operatore si limita a riferire che il servizio poteva essere rimosso in qualsiasi momento dall'istante.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677, Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936 ,e da ultimo Cass. Il 27 marzo 2013 n. 7748), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Nella fattispecie, avendo l'utente lamentato la sospensione del servizio, spettava a Fastweb provare l'esatto adempimento, oppure che il disservizio venne determinato da circostanze o da problematiche tecniche a lui non imputabili.

Non avendo Fastweb prodotto alcun elemento probatorio in merito all'intera vicenda, nonostante quanto richiesto con la lettera di avvio del procedimento, si deve concludere che si sia reso inadempiente ad una delle obbligazioni contrattuali.

Spetta pertanto all'utente un indennizzo per la sospensione di un servizio accessorio (art. 4.2 Delibera 73/11/CONS), per la cui determinazione, stante l'impossibilità di stabilire con certezza l'ammontare del canone mensile del servizio, si prende a riferimento il parametro di Euro 1,00 die, per un totale di Euro 78,00.

B.4. Sulla fatturazione

L'istante chiede il rimborso di tre fatture, e precisamente: il rimborso parziale della fattura n. [REDACTED] del 14/4/11(di cui riconosce il solo importo fatturato a titolo di consumo); il rimborso integrale della fattura n. [REDACTED] del 14/6/11 e della fattura n. [REDACTED] del 14/8/11, i cui importi non sarebbero dovuti stante la non fruizione delle linee fisse, la sospensione del servizio di trasferimento di chiamata e la richiesta di migrazione verso altro operatore. Il tutto per complessivi Euro 857,20.

Deve innanzitutto premettersi che, in ordine alla procedura di migrazione verso Telecom di due linee, richiesta dall'utente il 6 luglio 2011, alcuna responsabilità è attribuibile a Fastweb per il ritardo.

Dalle schermate del sistema Eureka prodotte dall'operatore, si evince infatti che Fastweb, nella sua qualità di operatore Donating, ha ricevuto la richiesta di migrazione da Telecom il 29 agosto, ha effettuato le verifiche formali e gestionali a suo carico, notificando entro 5 giorni un KO per una causale di scarto prevista dalla normativa. Risulta inoltre che la successiva richiesta di migrazione è stata ricevuta il 13 settembre 2011 ed è stata validata da Fastweb, nella sua qualità, nel termine di legge.

Ciò premesso, la domanda in ordine alla fatturazione viene accolta nei limiti che seguono.

La domanda di rimborso parziale della fattura n. [REDACTED] del 14/4/11 viene accolta limitatamente ai canoni di abbonamento delle due linee non traslocate, essendo invece dovuti i canoni per le altre due linee indicate.

La domanda di rimborso della fattura n. [REDACTED] del 14/6/11 viene accolta, limitatamente al canone di abbonamento per un mese di due linee. Gli importi addebitati in fattura hanno infatti ad oggetto l'abbonamento per quattro linee, per il periodo 15/6-14/8. Ora, per quanto riguarda le due linee non traslocate ed oggetto di migrazione verso Telecom, non è dovuto il canone di abbonamento del periodo 15/6-6/7 (non essendone stato eseguito il trasloco), mentre è dovuto il canone del mese di agosto, non essendo le linee ancora migrate a Telecom, non per responsabilità di Fastweb. Per quanto riguarda le altre due linee, di cui è stata comunicata in data 7 luglio la volontà di cessazione, il canone del periodo è dovuto, avendo tale disdetta efficacia decorsi trenta giorni dalla comunicazione.

Infine, la fattura n. [REDACTED] del 14/8/11 dovrà essere rimborsata per due terzi, essendo dovuto il canone di abbonamento della linea [REDACTED] 00561, non ancora migrata a Telecom e non dovuti i canoni delle altre due linee, disdetta a far data dal 7 agosto.

L'istante chiede infine lo storno della fattura n. [REDACTED] del 14 ottobre 2011, che viene accolta perché relativa ad un'utenza disdetta e perché contenente addebiti per dismissione servizi, pertanto non dovuti, essendo la cessazione del rapporto contrattuale con Fastweb conseguenza dell'inadempimento dell'operatore.

L'operatore dovrà altresì procedere allo storno di eventuali ulteriori successive fatture ed alla regolarizzazione della situazione contabile, nonché a garantire e manlevare l'utente da eventuali pretese di TCG ad esse relative.

B.5. Sulla mancata risposta ai reclami

L'utente lamenta la mancata risposta ai numerosi reclami svolti, chiedendo l'indennizzo per la mancata risposta ai due reclami scritti, il primo del 3 dicembre 2010 inerente la ritardata portabilità del numero mobile, il secondo del 26 marzo 2011 inerente il mancato trasloco delle linee fisse.

L'operatore si limita a dichiarare di aver fornito riscontro tramite le note trasmesse al Corecom in sede di procedimento GU5 e di conciliazione.

La domanda dell'utente è fondata, essendo obbligo dell'operatore riscontrare i reclami direttamente al cliente e nel corso del rapporto contrattuale, e non risultando in atti alcuna risposta in ordine ai due disservizi lamentati.

Ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e anche dell'art. 25.1 delle CGC), infatti, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (nella fattispecie 30 giorni) e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta al reclamo inviato, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una *mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP e delle CGC.

Per la determinazione dell'indennizzo, considerato l'orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Del. nn. 32/12/CIR, 97/12/CIR, 101/12/CIR), ai sensi dell'art. 11, comma 1 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, detratto il tempo utile alla risposta, e il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (5 settembre 2011), considerato che si è in presenza di due distinti reclami, aventi ad oggetto disservizi differenti, nella fattispecie viene riconosciuto all'utente un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 3 dicembre 2010 di Euro 246,00 e un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 26 marzo 2011 di Euro 133,00, per complessivi Euro 379,00.

Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 150,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda della Bed Line ■■■ di ■■■ Firenze sia da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 150,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla Bed Line ■■■ di ■■■ Firenze in data 28 dicembre 2011.

La società Fastweb ■■■ è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 310,00 (trecentodieci/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella migrazione dell'utenza fissa, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) Euro 150,00 (centocinquanta/00) per il ritardo nella migrazione dell'utenza mobile, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- c) Euro 3.150,00 (tremila centocinquanta/00) per il mancato trasloco delle linee, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- d) Euro 78,00 (settantotto/00) per la sospensione del servizio di trasferimento di chiamata, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- e) Euro 379,00 (trecentosettantanove/00) per la mancata risposta ai reclami, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- f) Euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura,

La società Fastweb ■■■ è inoltre tenuta a:

- 1) rimborsare all'utente gli importi indicati in motivazione con riferimento alle fatture n. n. ■■■ del 14/4/11, n. ■■■ del 14/6/1, n. ■■■ del 14/8/11;
- 2) stornare la fattura n. ■■■ del 14 ottobre 2011 ed ogni ulteriore eventuale fattura successiva;
- 3) manlevare l'utente da eventuali pretese dell'ente impositore per il pagamento della tassa di concessione governativa sulle singole fatture emesse e di cui è disposto lo storno.

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.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 17 aprile 2013

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Livio Sviben

Fto