

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Errebi Cablaggi** 
/Fastweb 

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 

IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- 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 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 350 del 19 settembre 2014 con cui la società Errebi Cablaggi ■■■ chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb ■■■ (di seguito, per brevità, Fastweb) e Telecom Italia ■■■ (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 26 settembre 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

controversia e la successiva comunicazione del 24 febbraio 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 18 marzo 2015;

UDITE le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale si prendeva atto dell'accordo raggiunto tra la parte istante e l'operatore Telecom Italia e dell'archiviazione del procedimento nei confronti di quest'ultimo operatore concordando un congruo rinvio della discussione della controversia nei confronti dell'operatore Fastweb;

VISTA nota del 23 marzo 2015 con cui questo Ufficio ha invitato la parte istante e l'operatore Fastweb a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia del 17 aprile 2015;

UDITO il solo operatore Fastweb, vista l'assenza della parte istante;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La società istante, titolare dell'utenza fissa di tipo *business* n. [REDACTED], contesta all'operatore Fastweb l'interruzione del servizio di telefonia in pendenza della procedura di migrazione verso altro gestore e la conseguente disattivazione del numero telefonico; lamenta, pertanto, le "*mancate vendite concluse*" e il danno all'immagine nei confronti di clienti e fornitori e chiede "*il risarcimento della complessiva somma di € 25.000,00 a titolo di danno patrimoniale e non patrimoniale*".

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

Nel mese di novembre 2013 la società istante stipulava una proposta di abbonamento per piccole e medie imprese con l'operatore Fastweb che prevedeva l'attivazione dei servizi di telefonia sull'utenza di rete fissa n. [REDACTED], nonché su altre due numerazioni di rete fissa ad essa intestate, in regime di migrazione dal precedente gestore telefonico.

In data 9 gennaio 2014 Fastweb effettuava l'intervento tecnico per l'attivazione del contratto.

In data 23 gennaio 2014 Fastweb inoltrava la richiesta di "*number portability*" delle utenze in questione che, tuttavia, veniva bocciata dall'operatore *donor* Telecom Italia con la causale "*Presente un ordinativo in corso di NP relativo al Directory Number*". In pari data Fastweb provvedeva quindi ad inoltrare altre due richieste di portabilità che, tuttavia, venivano bocciate con la causale "*Codice segreto errato*".

In data 27 marzo 2014 Fastweb provvedeva ad inviare una quarta richiesta di portabilità delle utenze in questione che, tuttavia, veniva bocciata da Telecom Italia in data 21 maggio 2014 con la medesima causale di scarto della prima richiesta.

Nelle more, in data 15 aprile 2014 la società istante stipulava un contratto con l'operatore Telecom Italia per l'attivazione dei servizi di telefonia e Adsl sull'utenza n. [REDACTED], nonché sulle altre numerazioni di rete fissa ad essa intestate, dando mandato al predetto operatore di comunicare il proprio recesso dal contratto in essere con Fastweb e di procedere alla migrazione della linea in Telecom Italia.

DELIBERAZIONE
n. 145 del 2 ottobre 2015

Lamenta quindi la società istante che *“Fastweb ■■■ ha interrotto i servizi di telefonia in data 23.05.2014 senza che fosse perfezionato il passaggio della gestione delle linee telefoniche al nuovo gestore”, con conseguente disattivazione dei “numeri telefonici da sempre attribuiti alla società Errebi Cablaggi”.*

Riferisce, ancora, la società istante che *“l’attivazione con il nuovo gestore è avvenuta in data 18.08.2014 e da tale data sono diventati operativi i nuovi numeri telefonici”. Pertanto, “a seguito di questa interruzione la società Errebi Cablaggi ■■■ dalla data del 23.05.2014 al 18.08.2014 si è vista sospendere ogni servizio di telefonia, e di fatto è risultata non raggiungibile da parte dei propri clienti e fornitori”.*

Con lettera dell’11 settembre 2014, indirizzata all’operatore Fastweb, la società istante formulava espressa richiesta di risarcimento dei danni subiti nel periodo in questione *“sia in termini di lucro cessante per le mancate vendite concluse, a causa della impossibilità incontrata dai clienti acquisiti e soprattutto quelli potenziali, nel mettersi in contatto con gli uffici vendite della società, sia in termini di immagine, poiché i contatti che compaiono sul sito web e su tutti gli altri mezzi informativi sono risultati inesistenti”.*

In data 10 settembre 2014 la società istante esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana nei confronti degli operatori Fastweb e Telecom Italia, tentativo che si concludeva con esito negativo.

Con l’istanza di definizione della controversia la società istante, facendo rinvio alla lettera ivi allegata, ha chiesto *“il risarcimento della complessiva somma di € 25.000,00 a titolo di danno patrimoniale e non patrimoniale subito a causa del vostro grave comportamento”.*

In data 24 ottobre 2014, nel rispetto dei termini procedurali, l’operatore Fastweb ha trasmesso una propria memoria difensiva con cui, eccepita in via preliminare l’inammissibilità delle richieste risarcitorie formulate in istanza nonché delle domande non sottoposte al tentativo obbligatorio di conciliazione, ha evidenziato, nel merito, quanto segue: che in data 23 gennaio 2014, in seguito all’adesione della società istante alla proposta di abbonamento *de qua*, aveva inviato la richiesta di *number portability* delle utenze in questione che, tuttavia, era stata bocciata dall’operatore *donor* Telecom Italia con causale *“Presente un ordinativo in corso di NP relativo al Directory Number”*; che, in pari data, Fastweb aveva quindi inoltrato altre due richieste di portabilità che, tuttavia, erano state bocciate con causale *“Codice segreto errato”*; che, pertanto, in data 27 marzo 2014 aveva inviato una quarta richiesta di portabilità che era stata bocciata da Telecom Italia con la medesima causale di scarto della prima richiesta, così come comprovato dalle “schermate Eureka” allegate alla memoria; che, per tali motivi, l’asserito disservizio – peraltro mai segnalato dalla società istante – non poteva essere imputabile a Fastweb, *“le cui richieste di portabilità sono sempre state bocciate”.*

In data 27 ottobre 2014, nel rispetto dei termini procedurali, anche l’operatore Telecom Italia ha trasmesso una propria memoria difensiva con cui, eccepita in via preliminare l’inammissibilità delle richieste risarcitorie formulate in istanza nonché delle domande non sottoposte al tentativo obbligatorio di conciliazione, ha evidenziato, nel merito, quanto segue: che l’utenza n. ■■■■ risultava in gestione all’operatore Digitel Italia ■■■■ dal 12 novembre 2013; che, in data 4 giugno 2014, Telecom Italia aveva emesso il primo ordinativo di lavorazione relativo alla migrazione in Telecom Italia, il quale aveva ricevuto un “K.O. tecnico”; che, successivamente, in data 6 settembre 2014 era stato registrato *“uno scarto con causale “codice segreto errato”, verosimilmente provocato dall’indicazione, nella documentazione relativa al rientro e fornita dall’utente, di un codice errato riferibile a Fastweb, da cui l’utente crede di dover migrare, mentre la procedura deve essere eseguita da Digitel Italia ■■■■.”*; che, pertanto, aveva *“posto in essere tutte le iniziative utili in suo potere ... non riuscendo ad espletare correttamente la procedura di migrazione per motivi che esulano dalla propria sfera di azione”.*

La società istante non ha trasmesso memorie di replica.

Come si è detto, nelle more del presente procedimento la parte istante e l'operatore Telecom Italia hanno raggiunto un accordo transattivo, con conseguente archiviazione dell'istanza nei confronti di detto operatore e prosecuzione del procedimento nei confronti del solo operatore Fastweb.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

Va preliminarmente rilevata l'inammissibilità della domanda formulata dalla parte istante, con cui è stato chiesto *“il risarcimento della complessiva somma di € 25.000,00 a titolo di danno patrimoniale e non patrimoniale subito”*.

Al riguardo, si ricorda che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, *“l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può 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”*. Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla sola possibilità per il CoReCom di condannare l'operatore esclusivamente al rimborso e/o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi, con esclusione di ogni pronuncia di carattere risarcitorio.

La società istante, invece, ha avanzato nei confronti dell'operatore convenuto una domanda tipicamente risarcitoria – riservata, come tale, alla cognizione esclusiva dell'Autorità Giurisdizionale Ordinaria –, in quanto tesa a conseguire il risarcimento dei danni subiti *“sia in termini di lucro cessante per le mancate vendite concluse, a causa della impossibilità incontrata dai clienti acquisiti e soprattutto quelli potenziali, nel mettersi in contatto con gli uffici vendite della società, sia in termini di immagine, poiché i contatti che compaiono sul sito web e su tutti gli altri mezzi informativi sono risultati inesistenti”*.

Per quanto sopra, dato atto che la richiesta in esame esula dalle competenze dell'Autorità adita, la stessa deve essere dichiarata inammissibile.

D'altra parte, anche nel caso in cui tale domanda – che, come si è visto, è di per sé inammissibile ai sensi del richiamato art. 19, comma 4, del Regolamento – venisse interpretata, in questa sede, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale domanda di condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati, la stessa non sarebbe meritevole di accoglimento.

Si deve premettere, al riguardo, che l'istanza appare poco circostanziata circa le doglianze per cui è causa; la società istante, infatti, ha allegato all'istanza una sola lettera descrittiva dei fatti – redatta, peraltro, in epoca successiva all'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione – con la quale lamenta genericamente l'“interruzione” dei servizi di telefonia da parte dell'operatore Fastweb in pendenza del passaggio ad altro gestore; non si rinviene, tuttavia, alcun reclamo sporto nei confronti dell'operatore convenuto all'epoca dei fatti né altro documento utile a meglio dettagliare lo svolgimento della vicenda.

Ciò detto, la società istante lamenta che l'operatore Fastweb, nel mese di maggio 2014, avrebbe “staccato” la linea telefonica ad essa intestata prima che si perfezionasse il passaggio al nuovo gestore telefonico, Telecom Italia, con il quale aveva stipulato un contratto nel mese di aprile 2014, causando con ciò la “disattivazione” dei propri numeri telefonici.

In realtà, dagli atti del procedimento emerge che l'operatore Fastweb, nonostante i tentativi effettuati in

DELIBERAZIONE
n. 145 del 2 ottobre 2015

seguito alla sottoscrizione della proposta di abbonamento *de qua*, non ha mai acquisito la gestione delle utenze intestate alla società istante. Al riguardo, l'operatore Fastweb ha dimostrato di avere inoltrato – tra i mesi di gennaio e marzo 2014 – quattro richieste di portabilità delle utenze in questione che, tuttavia, non sono andate a buon fine; in particolare, l'ultima richiesta di portabilità, inoltrata in data 27 marzo 2014, è stata bocciata da Telecom Italia in data 21 maggio 2014 con causale “*Presente un ordinativo in corso di NP relativo al Directory Number*”. Tali circostanze, come precisato dall'operatore Fastweb nella propria memoria, hanno di fatto impedito l'attivazione del contratto e, quindi, l'acquisizione delle utenze in questione.

In tale contesto, pertanto, il “distacco” lamentato dalla società istante non sarebbe comunque imputabile all'operatore Fastweb che, si ripete, non risulta avere mai acquisito la gestione delle utenze in questione e, pertanto, non avrebbe potuto “interrompere” un servizio che lo stesso non forniva.

Quanto dedotto dall'operatore Fastweb, del resto, risulta comprovato dalle ulteriori risultanze documentali acquisite agli atti del procedimento, da cui emerge che la linea n. [REDACTED], intestata alla società istante, era stata portata in Digitel Italia [REDACTED] nel mese di novembre 2013 e che, nel mese di settembre 2014, risultava ancora in gestione al predetto operatore.

Ne consegue il rigetto dell'istanza, con compensazione delle spese di procedura.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Raffaele Cioffi in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 2 ottobre 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza avanzata in data 19 settembre 2014 dalla società Errebi Cablaggi [REDACTED] nei confronti della società Fastweb [REDACTED] con compensazione delle spese di procedura.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

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 atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

DELIBERAZIONE
n. 145 del 2 ottobre 2015

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

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini