

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

Deliberazione n. 53 del 02/12/2014

**OGGETTO: Definizione delle controversie Sig.ra /Telecom e
Fastweb**

L'anno duemilaquattordici il giorno 2 del mese di dicembre alle ore 11.00, presso la sede del Co.Re.Com. in L'Aquila, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Alberto Capo	X	
	Nazario Cotturone		X
	Alfredo D'Alessandro	X	
	Chiara D'Onofrio		X

IL COMITATO

VISTA la L. n. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTA la L. n. 249/1997 "Istituzione dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTO l'art. 84 del D.lgs 259/1993, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, con la quale è stato istituito, presso il Consiglio Regionale, il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom), per lo svolgimento delle funzioni di governo, di garanzia e controllo in tema di comunicazione;

VISTA la delibera AGCOM 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera AGCOM 73/11/CONS relativa al Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori;

VISTE le linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera AGCOM 276/13/CONS;

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 04 dicembre 2008;

VISTA la convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA l'istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell'art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dalla Sig.ra _____ per il tramite dell'Avv. _____

, in data 5 giugno 2014 ed acquisita in pari data al prot. n. 12090 nei confronti di Telecom Italia s.p.a. e Fastweb s.p.a., con la quale ha chiesto "...refusione degli importi delle fatture non dovute e storno di quelle emesse e non riscosse; indennizzo per mancata esecuzione, nei termini contrattuali, delle richieste formulate dalla cliente, anche in relazione alla portabilità numerica per i disservizi patiti e non risolti, per l'eventuale perdita della numerazione, per la mancata risposta ai reclami e per ogni altra problematica prevista dal regolamento del 73/11/CONS....." a causa dell'asserito malfunzionamento dei servizi e dell'asserita omessa portabilità, verificatesi dal 22/10/2013 ed ancora sussistenti;

VISTA la nota del 16 giugno 2014, prot. n. 12690, con la quale l'Ufficio di Supporto al Corecom, ha comunicato alla parti, ai sensi dell'art. 15 comma 2, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le stesse a presentare memorie e depositare documenti entro il termine di 45 giorni dal ricevimento della medesima nota ed eventuali controdeduzioni entro i successivi 10 giorni, oltre che a presentarsi all'udienza per la discussione della questione in data 10 settembre 2014, successivamente rinviata alla data dell' 11/11/2014, in quanto l'operatore Fastweb, non avendo ricevuto la nota suddetta, veniva rimesso nei termini per l'inoltro delle memorie difensive;

VISTA la memoria difensiva ritualmente depositata dall'operatore Telecom in data 31/07/2014, acquisita al prot. 16727, nella quale nel ribadire la correttezza delle proprie azioni precisa in particolare quanto di seguito evidenziato:

- Relativamente alla portabilità della numerazione da Fastweb a Telecom, precisa che un primo ordinativo di rientro della linea con contratto "linea Valore + ISDN" è stato annullato in data 03/04/2014 per riscontrata impossibilità tecnica ad attivare la linea ISDN con ADSL, così come verificato nel corso di due sopralluoghi effettuati da personale incaricato;
- Successivamente è stato emesso un ulteriore ordinativo di rientro, a seguito di registrazione di nuovo Verbal Ordering il 04/07/2014, che è attualmente in corso;

VISTA la memoria difensiva ritualmente depositata dall'operatore Fastweb in data 10/09/2014, acquisita al prot. n° 18916, nella quale nel ribadire la correttezza delle proprie azioni precisa in particolare quanto di seguito evidenziato:

- Telecom in data 22/10/2013 ha eliminato la linea determinando l'isolamento dell'utente. In assenza di linea fisica, la Fastweb, pur effettuando la numerosa serie di interventi documentati dalle schermate nn. 2 e 3, si è trovata nell'impossibilità materiale di risolvere il disservizio lamentato, non potendo agire sull'infrastruttura;
- Da ciò discende la non responsabilità della Fastweb per l'intero disservizio o, quantomeno, per il periodo successivo al 20/01/2014, data in cui l'utente ha chiesto il rientro in Telecom, come documentato dalla schermata n° 4 allegata;
- Propone, tuttavia, ai fini conciliativi e senza che ciò costituisca riconoscimento di responsabilità, lo storno dell'insoluto pari ad euro 750,34 ed un indennizzo di euro 500,00;

VISTA la memoria difensiva ritualmente depositata dall'Avv. _____, in nome e per conto della parte istante in data 19/09/2014, acquisita al prot. n° 19661, nella quale precisa quanto di seguito specificato:

- Dal 22/10/2013 la sig.ra _____ subiva l'interruzione dei servizi Voce, ADSL e pos relativi all'utenza telefonica utilizzata per la sua attività commerciale;
- Sull'insoluto evidenziata da Fastweb precisa che lo stesso non è dovuto per la mancanza dell'utilizzo dei servizi relativi al contratto sottoscritto con detto operatore;
- Nonostante i diversi reclami inviati, non c'è stata nessuna risposta da parte di entrambi gli operatori sulla non funzionalità dei servizi suddetti; tant'è che ancora oggi restano oscure le cause che hanno provocato il disservizio;

- Telecom Italia, nonostante la richiesta di rientro datata 20/01/2014 e successivamente reiterata in data 03/07/2014, ancora oggi non ha completato tale procedura, tanto che Fastweb continua ad emettere fatture, come se non avesse mai rilasciato la risorsa numerica;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione dell' 11/11/2014, alla presenza di tutte le parti e del responsabile del procedimento, dal quale si evince il mancato componimento bonario della controversia e la richiesta dell'istante al Corecom Abruzzo di definire con proprio provvedimento la res controversa;

CONSIDERATO che nell'udienza di discussione Fastweb ha comunque proposto per mero spirito conciliativo e senza alcun riconoscimento di responsabilità la corresponsione di un indennizzo pari ad euro 1.200,00, mentre Telecom, sempre senza alcun riconoscimento di responsabilità, ha proposto un indennizzo pari ad euro 1.400,00 e che parte istante non ha ritenuto di voler accettare ritenendo le proposte non congrue rispetto al disservizio patito;

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

VISTA la relazione istruttoria predisposta dal Responsabile del procedimento, dalla quale emerge quanto segue:

I) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile ed ammissibile.

II) Nel merito

In base alla documentazione disponibile in atti, emerge che la vicenda oggetto della presente disamina rappresenta un caso di mancata funzionalità della linea telefonica e un caso di omessa portabilità;

II.a) Sul malfunzionamento della linea

Preliminarmente, si osserva che, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'articolo 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere prima facie considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori.

La delibera Agcom n. 179/03/CSP impone agli operatori l'erogazione dei servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, salvi i casi di interventi programmati e previa informazione agli utenti, con specifica indicazione della durata dell'interruzione stessa. Il mancato rispetto degli standard prefissati dalla carta dei servizi per la riparazione dei guasti e per il ripristino dei servizi offerti, determina, a carico dell'operatore, l'obbligo di corrispondere un indennizzo all'utente.

Nel caso di specie l'istante afferma che a partire dal 22/10/2013 i servizi voce, ADSL e pos cessano di funzionare, provocando notevoli disagi in quanto afferenti all'attività commerciale gestita dalla sig.ra

Sul punto, Fastweb non smentisce tale affermazione, anzi dichiara che il disservizio c'è effettivamente stato e che tuttavia, non è dipeso da sua responsabilità, ma, piuttosto dall'intervento della Telecom in qualità di proprietario della infrastruttura, che avrebbe cessato senza alcuna ragione la linea intestata alla sig.ra

Telecom nei propri scritti difensivi nulla riferisce sull'asserito mal funzionamento.

Anche volendo ritenere veritiera la ricostruzione operata dall'operatore Fastweb, tuttavia, si ritiene che lo stesso non ha in alcun modo dimostrato di aver comunicato all'utente delle eventuali difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non essendo sufficiente un mero richiamo formale ai motivi tecnici in quanto l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Pertanto, a fronte del malfunzionamento / interruzione del servizio lamentato dall'utente, l'operatore non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, in particolare di aver adempiuto correttamente agli oneri informativi sullo stesso gravanti.

Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante relativa al riconoscimento dell'indennizzo per malfunzionamento dei servizi telefonici voce e ADSL, si deve evidenziare che, in mancanza di prova contraria, la mancata erogazione degli stessi, da computarsi per n° 90 giorni dal 22/10/2013(dies a quo, conteggiato con riferimento alla data in cui si è verificato il disservizio, alla data del 20/01/2014 corrispondente alla richiesta di rientro dell'utenza in Telecom Italia, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Fastweb ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo di euro 10,00 pro die per ciascun servizio non accessorio, secondo il combinato disposto dell'art. 5, comma 1 e dell'art. 12 dell'Allegato A) alla delibera n° 73/11/CONS, per un importo complessivo pari ad euro 1.800,00 (gg90*5,00*2*2).

Per le medesime motivazioni la società Fastweb è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile relativa all'utente, disponendo a favore dell'istante il rimborso e/o l'annullamento di tutte le fatture emesse durante il suddetto periodo.

II.b) Sulla omessa portabilità

Sono state individuate dall'Agcom distinte procedure standard per il trasferimento delle utenze tra operatori di rete fissa, per ciascuna delle quali sono previste tempistiche ben definite. Quale procedura si debba avviare, nel caso specifico, per realizzare il trasferimento dell'utenza, non è un problema che interessi il cliente, giacché questi deve semplicemente rivolgersi all'operatore recipient, comunicandogli la propria volontà di trasferire l'utenza presso di esso. E' dunque, compito dell'operatore recipient attivarsi senza indugio per l'avvio della procedura tecnicamente corretta tra quelle predefinite dall'Agcom. L'operatore recipient, nella fattispecie in esame, non ha tempestivamente avviato la procedura di rientro, né si è fatto carico di informare il cliente, in ossequio ai fondamentali principi di correttezza e trasparenza professionale, che la sua richiesta, reiterata più volte, non poteva essere eseguita per impedimenti tecnici o meglio non poteva essere eseguita così come richiesta, non essendo tecnicamente possibile, come affermato da Telecom, "*l'attivazione di una linea ISDN con ADSL*". Ciò stante, a prescindere da una valutazione in ordine alla fondatezza o meno della causa ostativa al rientro, si ravvisa, nella condotta dell'operatore recipient, una gestione negligente ed approssimativa della pratica riferita all'odierno ricorrente.

E' appena il caso di rilevare che l'Agcom, interpretando il disposto di cui all'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007, ha chiarito che il diritto al trasferimento delle utenze tra i diversi operatori "senza vincoli temporali o ritardi non giustificati" è riconosciuto ai clienti come diritto pieno ed incondizionato, il che si traduce in un obbligo per gli operatori di attivare senza indugio le procedure di migrazione/trasferimento delle utenze entro modalità e tempi predefiniti (dalle delibere dell'Autorità), termini che, comunque, non devono eccedere un tempo massimo di 30 giorni dalla richiesta. In ogni caso, è sancito l'obbligo, per gli operatori coinvolti nelle procedure di migrazione e trasferimento delle utenze, di sincronizzare le proprie attività onde poter garantire che il passaggio dell'utenza avvenga con il minimo disservizio per il cliente finale e che la consegna del servizio abbia data certa. Infatti l'interruzione, anche parziale, della prestazione telefonica rappresenta un grave danno per il cliente nonché una violazione degli obblighi di cui all'articolo 80 del codice delle comunicazioni elettroniche. Per quanto sopra, si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta di parte istante di un equo indennizzo per la condotta dell'operatore Telecom, atteso che quest'ultimo non ha dato corso alle corrette procedure di rientro, è venuto meno ai suoi doveri di correttezza e diligenza professionale per la totale carenza informativa nei confronti del cliente, che dovrà essere calcolato ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 2 e dell'art. 12 dell'Allegato A) alla delibera n° 73/11/CONS dalla data del 20/02/2014 (data entro cui si sarebbe dovuta concludere la migrazione) alla data del 06/06/2014 in cui è stata depositata l'istanza di definizione, per un numero complessivo di giorni pari a

106. Telecom sarà, dunque, tenuta a corrispondere alla Sig.ra _____ l'indennizzo sopra specificato nell'ammontare pari ad euro 2.120,00, (62 giorni*euro 5,00*2*2).

Poiché in tale periodo l'istante non ha potuto utilizzare nessun servizio, la società Fastweb è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile relativa all'utente, disponendo a favore dell'istante il rimborso e/o l'annullamento di tutte le fatture emesse durante il suddetto periodo.

II.c) Sulla perdita della numerazione.

Non si ritiene accoglibile la richiesta di parte istante del riconoscimento dell'indennizzo per la perdita della numerazione, in quanto dall'esame della documentazione in atti non si evince in alcun modo che la numerazione sia andata persa e cioè riassegnata ad altri utenti.

II.d) Sulla mancata lavorazione dei reclami.

L'articolo 8, comma 4, e l'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, unitamente alle disposizioni contenute nelle condizioni generali di contratto, stabiliscono che la risposta al reclamo deve essere motivata e resa, al massimo, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta ed in caso di rigetto. E' dunque chiaro che l'obbligo per l'operatore di fornire delle motivazioni scritte sorge solo quando l'istanza, avanzata dal cliente in sede di reclamo, sia ritenuta infondata e venga rigettata. L'istante nei propri scritti difensivi ha riprodotto il testo di una mail inviata in data 23/07/2014 all'operatore Telecom, rispetto alla quale lo stesso nulla ha dedotto. Pertanto, nel caso di specie, in assenza di prova contraria fornita dalla parte convenuta Telecom, la richiesta dell'istante volta al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo deve essere accolta, per un ammontare pari ad euro 300,00;

II.e) 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'art. 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 della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione, la cui corresponsione dovrà essere equamente sostenuta da entrambe le compagnie telefoniche.

VISTA la relazione istruttoria predisposta dal Responsabile del procedimento e la proposta di deliberazione del Dirigente del Servizio Amministrativo di Supporto alle Autorità Indipendenti;

UDITA l'illustrazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente nella presente seduta;

CONSIDERATO che, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, si ritiene necessario proporre una pronuncia di parziale accoglimento delle richieste formulate con l'istanza di definizione dalla Sig.ra _____

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge, per i motivi indicati:

DELIBERA

1. L'accoglimento della richiesta formulata dalla Sig.ra _____ quanto al lamentato malfunzionamento del servizio, disponendo a carico della società Fastweb, per le motivazioni espresse nel capo IIa), di:

- corrispondere all'istante la somma pari ad euro 1.800,00 euro (milleottocento/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio;

- procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile relativa all'utente, disponendo a favore dell'istante il rimborso e/o l'annullamento di tutte le fatture emesse durante il periodo compreso dal 22/10/2013 al 20/01/2014.
2. L'accoglimento della richiesta formulata dalla Sig.ra _____ quanto alla omessa portabilità, disponendo a carico delle società Telecom e Fastweb, per le motivazioni espresse nel capo IIb), quanto di seguito specificato:
- Telecom è tenuta corrispondere all'istante la somma pari ad euro 2.120,00 (duemilacentoveventi/00) a titolo di indennizzo per omessa portabilità;
 - Fastweb è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile relativa all'utente, disponendo a favore dell'istante il rimborso e/o l'annullamento di tutte le fatture emesse durante il periodo dal 20/02/2014 al 06/06/2014;
3. Il rigetto della richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione, per i motivi espressi nel capo II c);
4. L'accoglimento della richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, per i motivi espressi nel capo II d) per un ammontare pari ad euro 300,00 (trecento/00) a carico della società Telecom;
5. Il riconoscimento delle spese di procedura, per le motivazioni descritte nel capo IIe), per complessivi euro 100,00, disponendo a carico di Telecom e Fastweb quanto di seguito specificato:
- Telecom è tenuta corrispondere all'istante la somma pari ad euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese;
 - Fastweb è tenuta corrispondere all'istante la somma pari ad euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese;

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11 comma 4 del Regolamento approvato dalla delibera 179/03/CSP.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del Corecom nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, del D.lgs. 259/2003.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine massimo di sessanta giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.lgs. 259/2003.

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 deliberativo può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo del Lazio, in sede giurisdizionale esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo Codice predetto, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Presidente
Dott. Filippo Lucci

Il Dirigente
Dott.ssa Michela Leacche