

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Autoaccessori di Sighieri ■
& ■ ■ /Fastweb ■ /Telecom Italia ■**

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. 0

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. 18 del 15 gennaio 2015 con cui la società Autoaccessori di Sighieri [REDACTED] (di seguito, per brevità, Autoaccessori) 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 [REDACTED] (di seguito, per brevità, Fastweb) Telecom Italia [REDACTED] (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 19 gennaio 2015 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 28 aprile 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 27 maggio 2015;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

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.

Parte istante, intestataria delle linee n. [REDACTED] e n. [REDACTED], gestite dall'operatore Fastweb, dichiara di aver richiesto, nel mese di novembre 2013, la migrazione delle stesse verso il gestore Telecom Italia. La società Autoaccessori lamenta che tale passaggio sarebbe avvenuto solamente con un mese di ritardo, durante il quale non avrebbe potuto usufruire dei servizi collegati alle linee in oggetto.

In data 28 ottobre 2014 parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia la società Autoaccessori ha chiesto:

- 1) "quantificazione di indennizzo per mancata migrazione";
- 2) "storno di eventuali morosità";
- 3) "indennizzo per gravi disagi arrecati a causa del mancato funzionamento POS".

In data 21 gennaio 2015 la società Fastweb ha fatto pervenire una propria memoria difensiva con la quale l'operatore, *in primis*, ha chiesto che venisse dichiarata l'inammissibilità delle richieste presentate nell'istanza GU14 laddove non fossero coincidenti con quelle presentate nel formulario UG. Nel merito, il gestore precisava come non avesse ricevuto, da parte dell'operatore Telecom Italia, alcuna richiesta di migrazione; al contrario, in data 7 novembre 2013 riceveva da parte istante una richiesta di recesso, in seguito alla quale veniva inviata alla società Telecom Italia, in data 23 dicembre 2013, una richiesta di cessazione con rientro.

In data 11 febbraio 2015 l'operatore Telecom Italia ha fatto pervenire una propria memoria difensiva con la quale, *in primis*, chiedeva che venisse dichiarata l'inammissibilità dell'istanza presentata laddove richiedesse la liquidazione di un risarcimento del danno e laddove le richieste presentate in sede di formulario GU14 fossero differenti rispetto a quelle presentate con il formulario UG, in considerazione del fatto che, in primo grado, parte istante aveva formulato una richiesta risarcitoria pari ad euro 20.000,00. Nel merito, il gestore precisava che, come facilmente comprensibile dalle schermate del sistema "Pitagora" prodotte con la memorie, la società Fastweb non risultava aver presentato una richiesta di "cessazione con rientro", ma una "cessazione standard", la quale non garantiva la conservazione delle linee. In ogni caso, per entrambe le numerazioni oggetto del contendere, veniva emesso ordinativo di riattivazione, espletato in data 23 gennaio 2014.

In data 12 febbraio 2015 l'operatore Fastweb ha fatto pervenire note di replica con le quali ribadiva come non avesse ricevuto, da parte del gestore Telecom Italia, alcuna richiesta di migrazione, al contrario la società aveva proceduto, come da indicazioni ricevute dalla società Autoaccessori, con una richiesta di "cessazione con rientro".

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sul mancato funzionamento delle linee telefoniche n. [REDACTED] e n. [REDACTED] nella fase di passaggio delle stesse dall'operatore Fastweb al gestore Telecom Italia.

In via preliminare si rileva che:

- circa la domanda formulata sub 3), si rileva che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità: esclusa, quindi, ogni pronuncia risarcitoria, la domanda *de qua* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale domanda di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.

- Circa la domanda formulata sub 2) deve evidenziarsi come la stessa sia eccessivamente generica ed indeterminata, tanto da non consentire a questo Ufficio di pronunciarsi sulla stessa. Difatti, non è dato comprendere se esista, o meno, un'effettiva morosità e, in caso, nei confronti di quale gestore la stessa sarebbe maturata. La domanda potrà trovare accoglimento unicamente nell'ipotesi in cui emerga, dall'istruttoria svolta, l'addebito di costi per un periodo in cui le linee risultavano non funzionanti.

Nel merito:

L'istanza formulata dalla società Autoaccessori può trovare parzialmente accoglimento, nei termini che si vanno ad esporre.

La società Autoaccessori dichiara, nell'istanza GU14 depositata, di aver richiesto la migrazione delle linee n. [REDACTED] e n. [REDACTED] dall'operatore Fastweb al gestore Telecom Italia S.p.A. Tuttavia, come pare chiaro dalle schermate del sistema "Pitagora" prodotte dal gestore Telecom Italia, sistema cui hanno accesso tutti gli operatori telefonici e sul quale devono essere inserite, eventualmente, le richieste di migrazione, si evince con chiarezza come non sia stata formulata alcuna richiesta di migrazione, quanto, piuttosto, una richiesta di cessazione delle linee stesse. La società istante, sotto altro profilo, non dimostra di aver consegnato la richiesta di migrazione all'operatore Telecom Italia.

I gestori coinvolti nel presente procedimento concordano sul fatto che, nel caso specifico, sia stata presentata una richiesta di cessazione; la società Fastweb, tuttavia, cita una "cessazione con rientro", con la contestuale richiesta, cioè, all'operatore Telecom Italia, di riattivare le linee; la compagnia Telecom Italia, al contrario, descrive una "cessazione standard" e, cioè, una cessazione "secca", con definitiva e contestuale cessazione delle linee telefoniche.

Sebbene l'operatore Fastweb produca le schermate del sistema interno "Eureka", dalle quali si evincerebbe la presentazione di una richiesta di "cessazione con rientro", deve evidenziarsi come le schermate del sistema "Pitagora", prodotte dal gestore Telecom Italia, contengano una richiesta di "cessazione standard". Il sistema Pitagora è l'unico condiviso da tutte le compagnie telefoniche operanti in Italia e, quindi, quello che rispecchia la richiesta effettivamente presentata al gestore Telecom Italia in veste di "wholesale".

Ne consegue che risulta dimostrato come l'operatore Fastweb abbia presentato una richiesta di cessazione "standard", che ha determinato, come ordinaria conseguenza, la disattivazione (non richiesta) delle linee oggetto del formulario GU14. Tale cessazione è stata compiuta in data 23 dicembre 2013. Il gestore Telecom Italia [REDACTED] ha ugualmente inserito due ordini di riattivazione che, come si evince dalla

DELIBERAZIONE
n. 173 del 16 novembre 2015

ricostruzione fattuale operata dal gestore Telecom Italia e dalle fatture prodotte da parte istante, hanno avuto esito positivo in data 23 gennaio 2014, con la conseguenza che la società Autoaccessori è rimasta disservita per il periodo 23 dicembre 2013 – 23 gennaio 2014.

In via generale - secondo quanto disposto dalla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP - allorché l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio.

Nel caso specifico, pare chiaro come il gestore Fastweb abbia proceduto, illegittimamente, con la disattivazione non richiesta delle linee n. [REDACTED] e n. [REDACTED], con la conseguenza che la società istante è rimasta disservita nel periodo 23 dicembre 2013 (*dies a quo*) – 23 gennaio 2014 (*dies ad quem*), per un totale di 32 giorni.

Per il calcolo dell'indennizzo dovuto, tenuto conto che la disattivazione non richiesta del servizio è assimilabile alla cessazione amministrativa del servizio in assenza di presupposti, e facendosi applicazione analogica dell'indennizzo previsto per i casi simili ai sensi dell'art. 12, comma 3, del Regolamento in materia di indennizzi approvato con Delibera n. 73/11/CONS, viene in rilievo l'indennizzo previsto dall'art. 4, comma 1, del Regolamento predetto, il quale dispone che "*nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*", da calcolarsi per ciascuna delle due utenze interessate nella misura del doppio in virtù di quanto stabilito dall'art. 12, comma 2 della stessa Delibera, trattandosi di utenze di tipo "business"; pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 960,00 (euro 7,50 x 2 x 2 x 32 giorni di ritardo).

Il gestore Fastweb, inoltre, dovrà stornare (o rimborsare, laddove sia già avvenuto il pagamento) i costi fissi eventualmente addebitati nei conti telefonici in relazione al periodo 23 dicembre 2013 – 23 gennaio 2014 per le linee oggetto dell'istanza.

La domanda presentata nei confronti del gestore Telecom Italia [REDACTED] dovrà, al contrario essere rigettata.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 70,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento, da porre a carico della società Fastweb.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Benedetta Cappelli 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 16 novembre 2015;

Con voti unanimi

DELIBERAZIONE
n. 173 del 16 novembre 2015

D E L I B E R A

in relazione all'istanza avanzata in data 15 gennaio 2015 dalla società Autoaccessori di Sighieri [REDACTED] nei confronti di Fastweb [REDACTED] e di Telecom Italia: [REDACTED]

-in parziale accoglimento dell'istanza che l'operatore Fastweb [REDACTED] provveda:

1) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante:

a) dell'importo di euro 640,00 a titolo di indennizzo per la disattivazione non richiesta del servizio;

b) della somma di euro 70,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 Delibera n. 173/07/CONS;

2) allo storno (o al rimborso, laddove sia già avvenuto il pagamento) dei costi fissi eventualmente addebitati nei conti telefonici in relazione al periodo 23 dicembre 2013 – 23 gennaio 2014 per le linee oggetto dell'istanza;

- il rigetto dell'istanza presentata nei confronti dell'operatore Telecom Italia [REDACTED], con compensazione delle spese.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettera a), b) e 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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