

DELIBERA DL/068/17/CRL/UD del 08 maggio 2017
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LA CASA DI TOM XXX / TELECOM ITALIA XXX / FASTWEB XXX
(LAZIO/D/936/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 08 maggio 2017;

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”;

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 4 dicembre 2008;

VISTA 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 del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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”;

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 dell’utente La Casa di Tom XXX presentata in data 02.11.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti di Telecom Italia XXX (“Telecom”) e Fastweb XXX (“Fastweb”), il ritardo della migrazione dei servizi relativi all’utenza fissa e all’utenza mobile e l’interruzione dei servizi per più di un mese.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nelle memorie, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 24.04.2015, l’istante inoltrava richiesta di migrazione dell’utenza fissa n. xxxxxxx808 e dell’utenza mobile n. xxxxxxx074 da Fastweb a Telecom;
- b. in data 10.07.2015, improvvisamente e senza alcun preavviso, i servizi sull’utenza fissa venivano interrotti;

- c. nonostante le segnalazioni del disservizio al Servizio clienti dell'operatore, le doglianze dell'istante rimanevano inevase;
- d. l'interruzione dei servizi cagionava un grave danno all'attività dell'istante;
- e. i servizi venivano ripristinati dopo più di un mese.

Alla luce di quanto esposto richiedeva:

1. la liquidazione di un indennizzo per ritardata migrazione dell'utenza fissa dal 24.04.2015 al 10.07.2015 e per la mancata migrazione dell'utenza mobile, per un importo complessivo di euro 785,00;
2. la liquidazione di un indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e ADSL sull'utenza fissa dal 10.07.2015 al 29.07.2015, per un importo complessivo di euro 600,00;
3. la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami dal 10.07.2015, per un importo complessivo di euro 101,00;
4. la liquidazione di vari indennizzi come previsti dalla delibera n. 73/11/CONS;
5. il rimborso dei costi sostenuti;
6. il rimborso delle spese di procedura, nell'importo di euro 150,00.

2. La posizione dell'operatore Telecom

L'operatore, con memoria difensiva, ha dato atto che in data 12.06.2015 l'istante, titolare di un'utenza fissa e di un'utenza mobile, sottoscriveva richiesta di migrazione e rientro in Telecom delle predette utenze, che l'ordine di rientro veniva acquisito sui sistemi in uso in data 25.06.2015 ed espletato in data 14.07.2015, precisando che “[f]uttavia, l'ordinativo emesso è stato espletato in un primo momento in maniera fittizia, essendo necessario predisporre il successivo trasloco della linea nella nuova sede di residenza. Infatti, in data 20 luglio 2015, è stato emesso ordinativo di trasloco successivamente notificato ad OLO, come da schermate che si allegano. Già a partire dal 28 luglio 2015 contattato l'istante per conoscere l'effettivo funzionamento della linea come traslocata lo stesso conferma attivazione e buon funzionamento”.

La società ha precisato che “nel trasloco l'operatore si impegna, ove tecnicamente possibile, a non cessare il vecchio numero telefonico dell'utente ma a mantenerlo attivo nella nuova abitazione, ne deriva che resta in vita l'originario contratto di abbonamento e, nelle more del trasloco, l'utente è tenuto al pagamento del relativo canone, l'operatore donating avrebbe dovuto garantire il servizio almeno fino alla ricezione di avvenuta notifica da parte dell'operatore recipient. In merito alla sopravvenuta interruzione del servizio, infatti, è evidente che Telecom non ha attuato alcun comportamento deliberatamente lesivo degli interessi dell'istante”: La società, infine, ha contestato la richiesta di liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami, non essendone stati allegati agli atti del procedimento, e ha concluso per il rigetto dell'istanza.

In sede di udienza di discussione della controversia, l'operatore ha proposto soluzione conciliativa della controversia che non veniva accettata dall'istante.

3. La posizione dell'operatore Fastweb

L'operatore, con memoria difensiva, *in primis*, ha eccepito l'inammissibilità di qualsiasi richiesta che non sia stata già oggetto dell'istanza di conciliazione ovvero del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione. La società ha rilevato che vi è diversità tra le date indicate nell'istanza

di conciliazione e quelle di cui all'istanza di definizione in relazione alla sottoscrizione del contratto concluso dall'istante con Telecom che, nella prima, viene indicata nel giorno 16.06.2015 e nella seconda è indicata nel giorno 24.04.2014 [rectius, 2015]; ha rilevato, inoltre, che secondo quanto riportato nel formulario UG, la migrazione sarebbe dovuta avvenire il giorno 12.11.2015, come concordato dall'istante con Telecom.

Quanto alla procedura di trasferimento dell'utenza fissa, l'operatore ha dichiarato che *“la richiesta di migrazione della sola numerazione fissa da parte di Telecom è giunta a Fastweb in data 17.06.2015, con inizio della Fase 3 in data 25.06.2015, con espletamento corretto della migrazione in data 14.07.2015. La successiva Notifica 12 da parte di Telecom è poi giunta in data 09.09.2015. I servizi hanno sempre regolarmente funzionato sino alla data del 14.07.15 come da fattura che si allega. Il contratto con l'istante è ancora attivo stante la permanenza sullo stesso della numerazione mobile MAI richiesta né da Telecom né da altri gestori, alla data di presentazione dell'UG e del successivo GU14”*.

La società ha contestato la fondatezza delle richieste dell'istante, ritenendo che alcuna responsabilità possa essere addebitata allo stesso operatore e rilevando che non sono presenti agli atti del procedimento reclami e documentazione relativa a costi sopportati dall'istante, e ha concluso per il rigetto dell'istanza.

In sede di udienza di discussione della controversia, Fastweb ha ribadito l'insussistenza di profili di responsabilità in capo alla stessa.

4. Motivazione della decisione

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

L'eccezione dell'operatore Fastweb circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, in mancanza della puntuale indicazione delle richieste contestate; in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio.

Sempre in via preliminare, deve rilevarsi l'inammissibilità della richiesta dell'istante *sub 5.*, di rimborso dei costi sostenuti, trattandosi di pretesa risarcitoria improponibile in questa sede ai sensi dell'art.19, comma 4 del Regolamento che limita la cognizione del Corecom alla disposizione di rimborso/storno di somme non dovute o alla liquidazione di indennizzi in conseguenza dell'accertamento di inadempimento contrattuale. Per l'accertamento del danno sussiste giurisdizione esclusiva del giudice ordinario.

Nel merito, alla luce delle schermate prodotte in atti dagli operatori, deve rilevarsi che la procedura di migrazione dell'utenza fissa n. xxxxxx808 è stata avviata da Telecom con richiesta notificata al *donating* Fastweb in data 17 giugno 2015, inizio della Fase 3 (c.d. *provisioning tecnico*) in data 25.06.2015 e con espletamento in data 14.07.2015, a seguito di rimodulazione della DAC (data di attesa consegna). Telecom ha dato atto, inoltre, di aver avviato in data 20 luglio 2015 il trasloco della linea nella nuova sede dell'istante, ricevendo in data 28 luglio 2015 conferma da parte dell'istante in ordine al corretto funzionamento del servizio, e che, pertanto, l'ordinativo della migrazione *“è stato espletato in un primo momento in maniera fittizia”*.

Riguardo alla predetta procedura di trasferimento dell'utenza, non può rilevarsi alcun ritardo rispetto all'avvio della stessa o al suo perfezionamento in ragione della non univoca allegazione da parte dell'istante della data di sottoscrizione del contratto con l'operatore *recipient* Telecom, rilevandosi, come eccepito da Fastweb, la difformità delle date indicate dallo stesso istante al riguardo rispettivamente nel formulario UG e nel formulario GU14. Deve precisarsi, peraltro, che il contratto versato in atti dall'istante con la propria memoria difensiva reca la data del 12.11.2015, addirittura successiva alla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

Quanto alla mancata portabilità dell'utenza mobile, pur in assenza di riscontri probatori in ordine alla richiesta di *number portability* rivolta dall'istante a Telecom, deve rilevarsi che lo stesso operatore ha dato atto nei propri scritti difensivi della sussistenza di tale richiesta sottoscritta in data 12 giugno 2015, senza, tuttavia, fornire prova di aver intrapreso la procedura di *mnp* della numerazione.

Per quanto considerato, la richiesta dell'istante *sub* 1., di liquidazione di un indennizzo per ritardata migrazione dell'utenza fissa dal 24.04.2015 al 10.07.2015 e per la mancata migrazione dell'utenza mobile, può essere parzialmente accolta limitatamente alla mancata portabilità della numerazione mobile.

Il *dies a quo* di computo del predetto indennizzo deve individuarsi nella data di proposizione dell'istanza di conciliazione della controversia (24 luglio 2015) atteso che, nonostante l'istante affermi di aver contattato il Servizio Clienti dell'operatore per rivolgere i propri reclami, non c'è evidenza probatoria né risultano indici presuntivi delle effettuate segnalazioni della problematica (quali, a mero titolo esemplificativo, la data e l'orario di contatto, il codice del *trouble ticket* eventualmente aperto, il codice dell'operatore con il quale è intervenuto il contatto) le quali avrebbero posto a conoscenza l'operatore dello stesso e, quindi, consentito di intervenire per la risoluzione della problematica. Il *dies ad quem* al quale deve computarsi l'indennizzo deve ritenersi coincidente con la data di svolgimento dell'udienza di discussione (o memorie) della controversia (26 gennaio 2016), tenuto conto che nella stessa l'utente ha richiamato i propri scritti difensivi nei quali ha ribadito le doglianze relative alla mancata portabilità dell'utenza mobile oggetto di controversia.

Per il suddetto periodo di 186 giorni, l'operatore *recipient* Telecom deve ritenersi tenuto alla corresponsione in favore dell'istante dell'indennizzo previsto dall'art. 6 del *Regolamento sugli indennizzi*, per l'omessa portabilità della numerazione mobile, pari ad euro 2,50 *pro die*, da computarsi in misura pari al doppio trattandosi di utenza di natura "affari", come previsto dall'art. 12 del citato regolamento, per un importo complessivo di euro 930,00 (novecentotrenta/00).

La richiesta dell'istante *sub* 2., di liquidazione di un indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e ADSL sull'utenza fissa dal 10.07.2015 al 29.07.2015 può trovare accoglimento con decorrenza dal 14 luglio 2015, tenuto conto che nella predetta data la procedura di migrazione risulta espletata ma che Telecom ha dichiarato che tale espletamento è avvenuto in un primo momento in maniera fittizia, con riscontro dell'effettivo funzionamento dei servizi in data 28 luglio 2015. Quanto ai giorni dal 10 al 14 luglio 2015, il dettaglio del traffico voce di cui alla fattura depositata dall'operatore Fastweb, sui sistemi del quale l'utenza era attiva, dà riscontro probatorio dell'affermato funzionamento dei servizi.

In ragione di quanto considerato, Telecom deve ritenersi tenuta alla corresponsione in favore dell'istante dell'indennizzo giornaliero di euro 5,00 previsto dall'art. 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per l'interruzione di ciascuno dei due servizi attivi sull'utenza fissa (voce e dati), in misura pari al doppio trattandosi di utenza *business*, ai sensi dell'art. 12 del medesimo regolamento, per 15 giorni (dal 14 luglio 2015 al 29 luglio 2015), per un indennizzo complessivo di euro 300,00 (trecento/00).

Non può essere accolta la richiesta dell'istante *sub 3.*, di liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami, tenuto conto, da un lato, che non sussistono agli atti formali reclami inoltrati dall'istante nei confronti dell'operatore e che la stessa parte istante ha precisato di aver effettuato segnalazioni di disservizio a mezzo del Servizio clienti dell'operatore a decorrere dal 10 luglio 2015, e, dall'altro, che tali segnalazioni risultano gestite per *facta concludentia* dall'operatore Telecom, con la risoluzione della problematica, in data 29 luglio 2015, entro un tempo inferiore a quello di 30 giorni che la Carta dei Servizi dell'operatore indica quale tempo massimo per la gestione dei reclami.

La richiesta della parte istante *sub 4.*, di liquidazione di ogni altro indennizzo previsto dal *Regolamento sugli indennizzi*, è inammissibile per genericità, siccome neanche riferita a specifiche doglianze.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, oggetto di richiesta da parte dell'istante *sub 6.*, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 50,00 (*cinquanta/00*), atteso che l'istante ha partecipato all'udienza di discussione della controversia innanzi al CORECOM per mezzo del delegato incaricato della sua rappresentanza e che quest'ultimo è intervenuto in audio conferenza.

Tutto ciò considerato

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dall'utente La Casa di Tom XXX, nei confronti di Telecom Italia XXX e il rigetto della medesima nei confronti di Fastweb XXX.
2. La società Telecom Italia è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 50,00 (*cinquanta/00*), per le spese di procedura, ed i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. euro 930,00 (*novecentotrenta/00*), a titolo di indennizzo per la mancata migrazione dell'utenza mobile n. xxxxxxx074 ai sensi dell'art.6 e 12.2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;
 - ii. euro 300,00 (*trecento/00*) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati sull'utenza fissa n. xxxxxxx808 ai sensi dell'art.5.1 e 12.2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;
3. Telecom è altresì tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 08/05/2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto