

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

Deliberazione n. 10 del 10/ 02 /2015

OGGETTO: Definizione della controversia GU14 n° 178/14 /Fastweb

L'anno duemilaquindici il giorno 10 del mese di febbraio alle ore undici, 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 art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTO 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 sottoscritta 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 società _____, per il tramite dell'Associazione dei Consumatori Euroconsumatori, in data 19 settembre 2014 ed acquisita in data 22/09/2014 al prot. n. 19788;

RISCONTRATO che con la suddetta istanza l'utente ha instaurato un procedimento di definizione della controversia avverso la compagnia telefonica Fastweb s.p.a., nei cui confronti ha chiesto "... *Indennizzi per ritardata – mancata migrazione delle linee fisse e mobile, indennizzi vari come da delibera Agcom, rimborso costi sostenuti e rimborso spese di procedura*" a causa della asserita mancata migrazione delle linee fisse e mobile da Vodafone a Fastweb;

VISTA la nota del 2 ottobre 2014 prot. n. 20626 con la quale l'Ufficio di Supporto al Corecom ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15, comma 2 della citata Delibera AGCOM, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi alla relativa udienza di discussione in data 29 ottobre 2014, successivamente rinviata in data 14/01/2015;

VISTA la memoria difensiva ritualmente depositata dall'operatore Fastweb in data 12/11/2014 e acquisita in pari data al prot 24216, con la quale, rigettava ogni richiesta di parte istante, eccependo, nel dettaglio, quanto di seguito rappresentato:

1. Precisa, come evidenziato già nel procedimento temporaneo d'urgenza, di non aver effettuato la migrazione/portabilità delle due linee per motivi tecnico-amministrativi, ai sensi dell'art. 3 delle condizioni di contratto che attribuisce all'operatore la facoltà di rifiutare l'accettazione della proposta di contratto quando, ad esempio, l'utente non presenta i requisiti di vendibilità del servizio, oltretutto quando ha problemi di solvibilità. Infatti, dai controlli effettuati è stato rilevato un problema di affidabilità del proponente legato a dei titoli non andati a buon fine e, per tale ragione, il potenziale cliente è stato ritenuto non "acquisibile". Rileva inoltre che il Corecom, in sede di procedimento temporaneo di urgenza, non abbia tenuto in debita considerazione le proprie ragioni, adottando un provvedimento di condanna all'esecuzione dell'attivazione richiesta;
2. A seguito del provvedimento suddetto, si è provveduto a sbloccare la vendibilità sulla Partita Iva riferita all'istante e a partire dall'01/07/2014 l'utente è divenuto acquisibile: infatti, è stato informato del fatto che ai fini dell'attivazione occorreva una nuova proposta di abbonamento dal momento che non esisteva alcun account riferibile allo stesso. Tuttavia l'utente comunicava di non voler essere attivato se non gli veniva garantita la medesima offerta commerciale proposta a giugno da un agente promotore. Poiché la medesima offerta non rientrava in alcun modo tra quelle presenti sul mercato e conosciute da Fastweb, la stessa procedeva in data 15/07/2014 a formulare una nuova offerta che tuttavia non veniva accettata dall'istante.
3. Alla luce di quanto sopra respinge ogni addebito e chiede che il Corecom Abruzzo respinga l'avversa istanza in quanto infondata;

VISTA la memoria difensiva ritualmente depositata dalla parte istante in data 14/11/2014 e acquisita in data 17/11/2014 al prot 24563, con la quale al fine di chiarire meglio lo sviluppo della controversia, precisava quanto di seguito:

1. Nell'anno 2013 l'istante stipulava un contratto con l'operatore convenuto, con migrazione delle proprie linee fisse e mobili. A distanza di qualche mese, Fastweb comunicava l'impossibilità di procedere alla richiesta migrazione senza specificarne le motivazioni. Solo dopo svariati mesi l'istante veniva contattato da Fastweb che comunicava la possibilità di procedere alla migrazione con la sottoscrizione di un nuovo contratto che veniva stipulato in data 03/06/2014. All'udienza di conciliazione svoltasi in data 17/07/2014 l'operatore chiedeva un rinvio al fine di avanzare una proposta contrattuale che non veniva presa in considerazione in quanto peggiorativa rispetto a quella precedentemente sottoscritta;
2. Non vi è dubbio che la mancata portabilità debba essere imputata esclusivamente a Fastweb che pur di accaparrarsi un nuovo cliente ha inizialmente garantito l'attivazione di un servizio che

non ha mai fornito o che poteva fornire solo a distanza di tempo ma a condizioni contrattuali nettamente peggiorative;

3. Precisa che solo dopo l'intervento del Corecom, e cioè a luglio 2014 nell'udienza di conciliazione, Fastweb comunicava all'istante le reali motivazioni che impedivano il passaggio delle linee. Nessun documento idoneo a provare la dichiarata problematica di insolvenza è stato prodotto dall'operatore neanche in sede conciliativa;
4. Alla luce di quanto sopra chiede, pertanto, l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami avanzati sin dal 20/01/2014 nella misura massima prevista dal Regolamento indennizzi pari ad euro 300,00, l'indennizzo per la mancata migrazione delle linee fisse, linea mobile, Adsl e servizi accessori per i periodi dal 01/12/2013 al 10/02/2014 e dal 03/06/2014 al 18/09/2014, per un totale pari ad euro 3.500,00, come da applicazione del regolamento richiamato ed, infine, un indennizzo forfettario di euro 350,00 per affermazioni non veritiere ed euro 150,00 come rimborso per le spese di procedura;

VISTE le controdeduzioni ritualmente depositate dall'operatore Fastweb in data 20/11/2014 e acquisite in pari data al prot. 24875, con le quali veniva precisato:

1. L'indennizzo per la mancata risposta ai reclami postula l'esistenza di reclami che invece l'istante non risulta li abbia effettuati né risulta che li abbia prodotti;
2. L'indennizzo per la mancata portabilità di cui all'art. 6 del regolamento Indennizzi richiede l'esistenza di un contratto sottostante che obbliga l'operatore ad adempiere all'impegno di gestire la portabilità entro i limiti prestabiliti. Nel caso di specie, non essendosi mai perfezionato nessun contratto, non avendo la Fastweb mai accettato la proposta di abbonamento inoltrata dall'istante, la stessa non può ritenersi in alcun modo responsabile per l'asserita mancata portabilità;
3. Doppia e infondata deve essere ritenuta la richiesta di indennizzo per risposte non veritiere, in quanto nessuna sanzione è prevista per tali ipotesi ma soprattutto perché la Fastweb non si è mai espressa con affermazioni non veritiere;

VISTE le successive controdeduzioni depositate dall'istante in data 01/12/2014 e acquisite in pari data al prot 25764, con le quali veniva precisato che:

1. Fastweb pur essendo a conoscenza dell'impossibilità di attivare il servizio, invece, di avvertire immediatamente l'utente, preferiva tenere in stand-by il processo di migrazione, arrecando numerosi disagi e danni all'utente medesimo;
2. L'istante non era affatto inaffidabile come dichiarato da parte convenuta che se avesse proceduto ad effettuare verifiche più approfondite avrebbe certamente scoperto che a seguito di un furto del proprio libretto degli assegni l'istante denunciava l'accaduto alla competente autorità giudiziaria, con contestuale blocco degli assegni portati all'incasso.
3. A giugno 2014 è stato sottoscritto un nuovo contratto su contatto di agente Fastweb e neanche in tale occasione l'operatore forniva le dovute motivazioni che avrebbero portato a non effettuare la portabilità;
4. Non si riesce a comprendere come Fastweb possa disconoscere tale offerta che tra l'altro è stata sottoposta all'istante da un agente promotore incaricato dalla stessa oltre che su moduli prestampati e predisposti da Fastweb;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 14/01/2015, alla presenza di entrambe 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;

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

ESAMINATA 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 ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto 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 portabilità.

II.a) Sulla omessa portabilità

Nel caso di specie l'istante lamenta la mancata portabilità delle proprie linee fisse e mobili adducendo la piena responsabilità dell'operatore Fastweb che soltanto a distanza di tempo rispetto alla data della sottoscrizione del contratto (1 dicembre 2013) comunicava all'utente l'impossibilità di completare la procedura richiesta. Afferma che soltanto all'udienza di conciliazione, svoltasi in data 17/07/2014, veniva a conoscenza di ciò ed anche delle motivazioni che ne impedivano il passaggio.

Di converso Fastweb afferma la piena legittimità dell'operato posto in essere posto che come previsto dall'art. 3.3 delle condizioni generali di contratto, l'operatore, per motivi tecnico-amministrativi, è legittimato a rifiutare l'accettazione della proposta di contratto quando, ad esempio, l'utente non presenta i requisiti di vendibilità del servizio, ovvero sia quando ha problemi di solvibilità. In sede di udienza di discussione dichiarava inoltre di aver provveduto a comunicare tale rifiuto tramite call center.

Dall'esame della documentazione in atti si ritiene che la richiesta dell'istante volta al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata portabilità delle proprie linee telefoniche sia meritevole di accoglimento, nei termini che seguono.

Da un lato, infatti, è comprovata la sussistenza della proposta di abbonamento che l'istante ha sottoscritto in data 1 dicembre 2013 per la migrazione delle due utenze fisse ed una mobile; dall'altro, Fastweb ha confermato di non aver formalizzato l'accettazione della proposta in virtù dell'articolo 3.3 delle condizioni generali di contratto. Si ritiene che, seppur legittimamente Fastweb avrebbe potuto rifiutare la proposta pervenuta dalla società come previsto dal citato articolo, non ha, tuttavia, precisato le ragioni che hanno determinato la mancata migrazione delle utenze e soprattutto non ha tempestivamente comunicato alla società istante le ragioni ostative al perfezionamento della procedura richiesta. Sulla questione si è, infatti, limitata a precisare di aver reso edotto l'utente trami call center senza specificare nulla sulla tempestività delle informazioni fornite né ha prodotto prove a sostegno della propria tesi. Tale comunicazione, infatti, avrebbe consentito all'istante di richiedere il servizio ad un altro operatore, senza dover attendere infruttuosamente circa 2 mesi prima di conoscere la posizione del gestore. Sul punto neanche l'istante chiarisce quando è venuto a conoscenza per la prima volta di tale impedimento; dall'esame della memoria prodotta deve evidenziarsi che molto probabilmente ciò si sia verificato in data 10/02/2014, in quanto tale data è posta come dies a quem per la richiesta di indennizzo per la mancata migrazione. L'istante, in specie, non ha allegato all'atto introduttivo alcun reclamo per dimostrare o, quantomeno, rimarcare il proprio interesse alla migrazione delle utenze; tuttavia, in ottica pro consumatore, può essere positivamente valutata la dichiarazione resa dallo stesso nelle proprie memorie difensive. In conclusione, può ritenersi sussistente la responsabilità di Fastweb che, nel caso di specie, discende dal non aver tempestivamente informato il cliente della volontà dell'operatore di non accettare la proposta di abbonamento. Per questo, ai fini della quantificazione dell'indennizzo dovuto, sarà considerato il periodo ricompreso tra il 1 dicembre 2013 (data di sottoscrizione della proposta di abbonamento) al 10/02/2014, per un totale di 71 giorni, da moltiplicare, per quanto concerne le due utenze fisse, per l'indice di euro 10,00 previsto dal combinato disposto dell'articolo 6, comma 1, e dell'articolo 12 comma 2 della delibera n. 73/11/CONS e per quanto riguarda l'utenza mobile, per l'indice di euro 5,00, previsto dal combinato disposto dell'articolo 6, comma 1, secondo capoverso e dell'art. 12, comma 2 del medesimo atto deliberativo, per un totale di euro 1775,00.

Non si ritiene invece accoglibile la richiesta di indennizzo della stessa natura per il periodo compreso dal 03/06/2014 al 18/09/2014, in quanto in questo caso l'istante era pienamente a conoscenza della

situazione e ha comunque deciso prima di accettare e poi di rifiutare la proposta di abbonamento in quanto ritenuta peggiorativa rispetto a quella inizialmente sottoscritta a dicembre 2013;

II.b) Sulla mancata lavorazione dei reclami.

In relazione alla richiesta dell'istante avente ad oggetto il riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo nei confronti di entrambi gli operatori, deve rilevarsi che agli atti non risultano presenti reclami scritti diretti a Fastweb. Nei casi di richieste inerenti indennizzi per mancata risposta ai reclami, infatti, è onere degli utenti allegare copia del reclamo inviato o quanto meno indicarne gli estremi con sufficientemente chiarezza, in modo da permettere all'operatore ed al Corecom adito il loro riscontro. Nel caso di specie, invece, l'istanza risulta priva non solo di documentazione allegata, ma anche di qualsivoglia riferimento ad eventuali reclami sporti. Si ritiene pertanto che non si disponga di elementi tali da giustificare un indennizzo per mancata risposta ai reclami, la cui richiesta non può perciò trovare accoglimento.

II.c) 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.

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 _____, per il tramite dell'Associazione dei Consumatori Euroconsumatori;

DISPONE

1. L'accoglimento parziale delle richieste formulate dalla _____, per il tramite dell'Associazione dei Consumatori Euroconsumatori, disponendo a carico della società Fastweb, per le motivazioni espresse nel capo IIa), di:
 - corrispondere all'istante la somma pari ad euro 1.775,00 euro (millesettecentosettantacinque/00) a titolo di indennizzo ai sensi del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 12, comma 2, di cui all'Allegato A della delibera Agcom 73/11;
2. Il rigetto della richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, per i motivi espressi nel capo IIb);
3. Di corrispondere all'istante la somma pari ad euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese di procedura per i motivi di cui al capo IIc).

Le sole somme determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati 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 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,

4. Di corrispondere all'istante la somma pari ad euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese, di procedura per i motivi di cui al capo II d).

Le sole somme determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati 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 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'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 Leasche