ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N.	6/2016
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.1584
LEGISLATURA	X

Il giorno 10 marzo 2016 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TISCALI ITALIA X E FASTWEB X

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto l'art. 1218 c.c.;

Vista il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante "*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*";

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom 274/07/CONS, del 6 giugno 2007, recante "*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

Vista la delibera Agcom n. 103/11/CIR;

Viste le delibere Corecom Calabria n. 37/11, Corecom Lazio nn. 11/12, 17/12 e 23/12;

Visto lo "*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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio, dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.598);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 10/03/2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il ritardo nella migrazione della linea da Fastweb X (di seguito Fastweb) a Tiscali Italia X (di seguito Tiscali) e nell'attivazione del servizio. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante dichiara quanto segue:

- di aver richiesto la migrazione della linea fissa da Fastweb a Tiscali nell'agosto 2012 e a tal fine di aver dato conferma del codice di migrazione a Tiscali alla fine del mese di settembre del medesimo anno;
- pur avendo ricevuto il 25.10.2012 la conferma di avvenuta attivazione con il nuovo operatore, ha riscontrato da subito la mancata funzionalità del servizio sia voce che internet;
- a fronte delle segnalazioni di mancato funzionamento, Tiscali ha disposto un sopralluogo tecnico che si è tenuto il 22.11.2012 e dal quale è emerso che l'attivazione era avvenuta presso una vecchia sede dell'utente;

- il servizio è stato infine correttamente attivato presso il nuovo indirizzo solo in data 19.12.2012.

In base a tali premesse, l'utente richiede:

1) gli indennizzi come da normativa;

2) l'eventuale risarcimento del danno.

2. La posizione degli operatori

La società Fastweb, così come già rilevato in occasione dell'udienza tenutasi nell'ambito del tentativo di conciliazione, anche nel corso dell'udienza di discussione relativa all'odierna controversia ribadisce l'improcedibilità dell'istanza di parte in quanto ritiene la materia del contendere già assorbita dal precedente accordo di conciliazione raggiunto con l'utente in data 24.04.2013, nel quale le parti si davano "reciprocamente atto di non avere altro a pretendere al titolo in argomento". Nel merito il gestore non produce alcuna memoria.

La società Tiscali, con la memoria difensiva, dichiara la propria estraneità alla controversia precisando di aver espletato correttamente la procedura di migrazione non appena in possesso dei dati completi. Circa la lamentata assenza del servizio, precisa di aver informato l'utente che la stessa era conseguenza del fatto che egli "non risiedeva più nella stessa sede nella quale era attivo il servizio con il precedente gestore Fastweb" e nella quale aveva richiesto la migrazione della linea. Per sopperire alla mancata richiesta di trasloco della risorsa da parte dell'utente, Tiscali fa presente di aver comunque proceduto a fine novembre 2012 "ad inserire un nuovo ordine di attivazione per poter effettuare il trasloco" presso la nuova residenza del Sig. Lo Iacono, attivando il servizio in una prima fase su di una numerazione provvisoria e quindi dal 18.12.2012 sul numero originario.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte, come di seguito precisato.

a) In via preliminare si ritiene accoglibile l'eccezione di improcedibilità sollevata da Fastweb nel corso dell'udienza di discussione (v. verbale prot. n. AL.2014.10402 del 12/03/2014).

Rileva l'operatore che per il medesimo codice cliente n. XXX l'istante ha presentato due successive istanze per l'avvio del tentativo di conciliazione, la prima datata 26.11.2012 e la seconda datata 08.01.2013, che hanno dato luogo rispettivamente ad un mancato accordo il 27.06.2013 e ad un accordo il 24.04.2013. In particolare con l'accordo raggiunto in data 24.04.2013 (v. verbale prot. n. 18117 del 24/04/2013) Fastweb si è impegnata a corrispondere all'utente la somma omnicomprensiva di euro 100,00 e le parti hanno convenuto di non avere reciprocamente "altro a pretendere al titolo in argomento". In forza dell'accordo raggiunto, per il codice cliente *de quo* e per entrambe le istanze di conciliazione (v. verbale prot. n. 27401 del 27/06/2013) Fastweb ha quindi dichiarata "cessata la materia del contendere" in occasione della seconda udienza di conciliazione, convocata successivamente e precisamente in data 27.06.2013. Atteso che nel verbale del 27.06.2013 Fastweb richiama espressamente anche la seconda istanza di conciliazione, appare infondato quanto contro dedotto dalla parte istante. Pertanto alla luce di quanto rilevato e riscontrato in atti la materia dell'odierno contendere tra l'istante e Fastweb, che origina dal mancato accordo del 27.06.2013, può ritenersi assorbita dal precedente accordo concluso fra le parti in data 24.04.2013.

b) La domanda di indennizzo sub 1) è generica e quindi non meritevole di accoglimento; nel merito la stessa è infondata per i motivi che di seguito si espongono. Innanzitutto, anche laddove si ritenesse di non accogliere l'eccezione di parte trattata al punto che precede, nel merito non potrebbe comunque dirsi ascrivibile a Fastweb la responsabilità rispetto alle doglianze dell'istante. Dall'istruttoria condotta è emerso che il gestore, in qualità di OLO Donating ai sensi della delibera Agcom 274/07/CONS, ha notificato in Fase 2 un primo rifiuto dell'ordinativo ricevuto dall'OLO Recipient (Tiscali) con la causale di scarto "disservizio per DN non associato", che è una delle causali tipiche previste dalla normativa (delibere Agcom n.103/11/CIR, Corecom Lazio n. 17/12). Il motivo di tale rifiuto trova evidenza in atti ed è da ricondursi al mancato inserimento da parte dell'utente della seconda numerazione esistente, corrispondente alla linea fax, insieme al codice di migrazione. Non appena ricevuto nuovamente da Tiscali l'ordine di migrazione completo di tutti i dati necessari, Fastweb ha quindi rilasciato tempestivamente la risorsa al nuovo operatore. Quanto alle doglianze dell'istante rispetto al mancato funzionamento dei servizi, le stesse si riferiscono al periodo in

cui la risorsa era già nella disponibilità del nuovo operatore. Anche rispetto a Tiscali deve rilevarsi che la società ha dimostrato, attraverso il deposito delle schermate di sistema, di aver posto in essere tutto quanto di sua spettanza nell'ambito della procedura di migrazione, come disciplinata dalla sopra richiamata delibera. In forza della sottoscrizione del contratto da parte del Sig. Lo Iacono in data 21.08.2012, l'operatore ha infatti avviato la procedura di importazione della risorsa XXX inviando l'ordine di migrazione a Fastweb, che gli ha notificato l'11.09.2012 un primo rifiuto in quanto, come detto, nella richiesta mancava l'indicazione della seconda numerazione esistente, corrispondente alla linea fax. Tiscali ha quindi provveduto a verificare i dati forniti dall'utente mediante il raffronto con quelli presenti su di una fattura Fastweb, richiedendone copia all'utente medesimo, e il 09.10.2012 ha inviato nuovamente a Fastweb l'ordine di migrazione completo di tutte le numerazioni, che questa volta andava a buon fine consentendo di avviare correttamente la Fase 3 della procedura il 16.10.2012. La migrazione della linea è stata infine espletata il 24.10.2012. Immediatamente però l'utente ha lamentato l'assenza del servizio segnalandola ripetutamente al servizio clienti e inviando un reclamo via fax datato 28.10.2012. Tiscali, anche attraverso il supporto tecnico di Telecom Italia X, ha quindi proceduto alle opportune verifiche dalle quali emergeva che l'utente aveva variato la propria sede abitativa senza tuttavia aver prima avanzato la relativa richiesta di trasloco della risorsa. Di conseguenza, attraverso la procedura di migrazione, il servizio è stato correttamente attivato presso la sede ove era precedentemente fornito da Fastweb essendo le procedure di migrazione (che l'utente ha la facoltà di richiedere se decide di cambiare il fornitore di uno o più servizi e che consiste nel trasferimento della propria utenza presso un altro operatore attraverso il passaggio della risorsa di accesso di Telecom dall'OLO Donating all'OLO Recipient) e di trasloco (che l'utente ha la facoltà di richiedere al proprio gestore se intende spostare la linea presso una nuova abitazione, nella stessa città o in una città diversa mantenendo, ove tecnicamente possibile, il proprio numero) distinte e non contestualmente operabili. La richiamata normativa, inoltre, definisce codice di migrazione una sequenza alfanumerica "che identifica univocamente l'operatore Donating, la risorsa da trasferire e l'eventuale servizio intermedio attivo sulla stessa", che viene messa a disposizione direttamente in fattura o su area web dall'OLO Donating al cliente e che

quest'ultimo deve comunicare all'OLO Recipient per poter dare avvio alla procedura di trasferimento dell'utenza. Invero il codice di migrazione, come rilevato da Tiscali, non consente di reperire alcun elemento identificativo di tipo anagrafico o comunque inerente la sede, proprio perché la migrazione opera sulla stessa linea fisica ed è volta unicamente a trasferirla, come detto, da un operatore ad un altro; nulla quindi avrebbe potuto fare Tiscali per spostare fisicamente altrove la risorsa in assenza di un'apposita e preventiva richiesta dell'utente in tal senso. Alla luce delle risultanze tecniche relative al guasto, il 27.11.2012 Tiscali ha concordato con lo stesso utente l'inserimento di un nuovo ordine di attivazione del servizio presso la nuova sede provvedendo, nelle more, a garantirne l'effettività tramite una numerazione provvisoria. Entro il termine di 120 gg. previsto per il trasloco dalla Carta dei Servizi (art. 2.2) ovvero in data 19.12.2012, l'utenza *de qua* è stata infine attivata per i due servizi interessati, voce e internet, come dallo stesso istante confermato. Nel merito non risultano pertanto imputabili a Tiscali i disservizi lamentati dall'utente. La società ha svolto infatti ampie deduzioni – oltre che in questa sede, anche in risposta alla richiesta di riattivazione del servizio avanzata dal Sig. Lo Iacono tramite apposita istanza Gu5 il 26.11.2012, parallelamente al tentativo di conciliazione – atte a dimostrare che il ritardo nel compimento della migrazione (delibera Corecom Lazio n.11/12) e dell'attivazione è dipeso da cause ad essa non imputabili, adempiendo così all'onere probatorio di cui all'art. 1218 c.c. Viceversa, a fronte delle deduzioni dell'operatore, nulla ha contro dedotto parte istante che è onerata a sua volta di replicare nel merito (v. delibere Corecom Calabria n. 37/11 e Corecom Lazio n. 23/12), ma che non vi ha provveduto né entro il termine di rito assegnato con la comunicazione di avvio del procedimento regolarmente trasmessa alle parti, ex art. 15, comma 3, lettera e) del Regolamento, né in sede di udienza. Anche sotto il profilo del diritto di informazione dell'utente, sancito dall'art. 4 della delibera Agcom 179/03/CSP, non si rinvengono violazioni in capo al gestore. A fronte delle asserite segnalazioni al servizio clienti e dell'unico reclamo presente agli atti datato 28.10.2012, peraltro privo della prova di invio al gestore, è presente una comunicazione di presa in carico datata 31.10.2012, nonché la copia del ticket dell'assistenza tecnica aperto da Tiscali in pari data che ne attesta la gestione e la relativa informativa fornita all'utente. Anche in occasione del sopralluogo tecnico presso

l'abitazione, come lo stesso istante riferisce, Tiscali ha fornito l'informativa al cliente circa le problematiche esistenti. Da ultimo, al fine di garantire l'effettività del servizio all'utente, sempre in accordo con lo stesso, ha avviato il 27.11.2012, ovvero un giorno dopo il secondo reclamo ricevuto via fax, la procedura per l'attivazione del servizio, conclusasi come detto nei termini presso la corretta sede. Alla luce di tutto quanto sopra esposto la domanda di indennizzo sub 1) deve pertanto essere respinta.

c) Rispetto alla domanda sub 2) si richiama quanto precisato dall'Autorità nelle Linee Guida di cui alla delibera 276/11/CONS (punto III.1.2): "nel caso in cui la parte richieda sia la liquidazione degli indennizzi contrattuali che dei danni, in sede di pronuncia la domanda di danni deve essere dichiarata inammissibile". Anche la domanda sub 2) deve quindi essere respinta.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di X Lo Iacono nei confronti di Tiscali Italia X e Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.

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 sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario	La Presidente
Dott.ssa Patrizia Comi	Prof.ssa Giovanna Cosenza