

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

DELIBERA N.21/ 18
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS
XXX S.R.L. / FASTWEB S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 282/17)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 10 aprile 2018 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	x	
Componenti	Michela Ridolfi	x	
	Ottaviano Gentile	x	

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 19/10/2017;

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 Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 dicembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM 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 AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/C SNCONS dalla Società XXX r.l. in data 25/10/2017, acquisita in pari data al prot. n. 26452, nei confronti dell’operatore Fastweb S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

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

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta di aver stipulato in data 02/02/2017 con l'operatore Fastweb un contratto di abbonamento business sottoscritto dal legale rappresentante Sig.ra XXX, chiedendo contestualmente la migrazione del proprio numero telefonico XXX dall'operatore Vodafone. Solo al ricevimento della prima fattura in data 09/03/2017 apprendeva che in realtà il contratto telefonico suddetto era stato in realtà intestato alla Sig.ra XXX, persona fisica. La stessa, quindi, in qualità di rappresentante legale della XXX, si recava presso un centro Fastweb per far presente l'accaduto, dove le veniva consigliato di restituire la sim ricevuta e di non accettare la consegna del modem. In data 19/03/2017 l'operatore convenuto comunicava che in data 20/03/2017 sarebbe stata attivata la linea telefonica.

L'istante trasmetteva diverse segnalazioni all'operatore nelle quali esponeva il caso e nel contempo chiedeva l'attivazione della linea telefonica così come richiesto nel contratto sottoscritto. Le stesse rimanevano prive di riscontro.

Durante l'udienza di conciliazione l'operatore chiedeva un rinvio per consentire la soluzione tecnica del problema, nella specie riattivazione della numerazione XXX intestata alla XXX e voltura dell'utenza residenziale in business come da contratto. Nonostante tale impegno l'utenza veniva riattivata in data 17/06/2017 ma rimaneva intestata alla Sig.ra XXX, mentre una numerazione nuova XXX veniva intestata alla XXX.

L'istante fa presente che, oltre a ricevere una doppia fatturazione per le numerazioni suddette, Vodafone continua ad emettere fatture intestate alla XXX come se non avessero mai ricevuto la richiesta di migrazione da parte di Fastweb. come se .

In base a tali premesse, l'utente chiede all'adito Corecom:

- i. Risarcimento del danno pari ad euro 10.000,00 per non aver adempiuto agli obblighi contrattuali intestando la linea XXX alla Sig.ra XXX quale persona fisica, rendendo la linea inattiva e non funzionante ancora oggi.

Deposita: Contratto del 02/02/2017, Reclami scritti, fatture relative ad entrambe le numerazioni, fattura Vodafone precedente alla richiesta di migrazione a dimostrazione che il contratto relativo alla linea telefonica XXX era business.

2. La posizione di Fastweb

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

Eccepisce la carenza di legittimazione attiva in capo alla XXX dato che allo stato non sussiste nessun rapporto contrattuale fra il gestore e la parte istante. Rileva come l'unico contratto di abbonamento relativo all'utenza telefonica n. XXX risulta essere intestato alla Sig.ra XXX come da proposta di abbonamento del 06/02/2017 prodotta. Tale eccezione impedisce di affrontare nel merito la vicenda descritta dall'istante atteso che la documentazione prodotta attesta tra l'altro l'assoluta correttezza del proprio operato che altro non poteva fare che attivare il contratto in capo a chi aveva sottoscritto la PDA.

Allega: Contratto di abbonamento del 06/02/2017.

3. Motivazione della decisione

La richiesta dell'istante volta al risarcimento del danno subito, per ragioni di opportunità suggerite dalle Linee Guida dell'Agcom dell'11/04/2013, è interpretata, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore convenuto e del conseguente diritto agli indennizzi spettanti oltre che al diritto di eventuali storni e/o rimborsi di fatture che dovessero risultare non dovute.

Preliminariamente si rigetta l'eccezione di inammissibilità per carenza di legittimazione attiva atteso che l'istante ha dato prova di aver sottoscritto un contratto con l'operatore Fastweb richiedendo la migrazione da Vodafone per l'utenza XXX.

Nel caso di specie l'istante lamenta la mancata migrazione della linea telefonica XXX dall'operatore Vodafone a Fastweb a seguito di contratto di abbonamento sottoscritto dall'istante in data 02/02/2017, nonché l'attivazione di una nuova numerazione mai richiesta.

Dalla documentazione in atti risulta provata l'esistenza di un rapporto contrattuale tra la XXX e l'operatore convenuto, come si evince dal contratto prodotto dall'istante recante la data del 02/02/2017. Con il contratto in parola Fastweb, in qualità di operatore recipient, avrebbe dovuto provvedere entro le tempistiche previste dalle condizioni generali di contratto a richiedere all'operatore Vodafone, in qualità di donating, la migrazione dell'utenza XXX e ad attivare i servizi richiesti.

Risulta altrettanto provato che in data antecedente alla sottoscrizione del suddetto contratto la linea XXX era intestata alla XXX, così come si ricava con estrema certezza dalla fattura Vodafone n° AH00038605 emessa in data 04/01/2017, prodotta dall'istante.

Deve altresì ritenersi acclarato che l'istante ha provveduto ripetutamente a segnalare alla Fastweb la situazione con richiesta di provvedere all'attivazione del contratto e che la stessa non ha mai dato riscontro alle segnalazioni stesse.

Non risulta in nessun modo provato che l'istante avesse richiesto l'attivazione di una nuova linea contrassegnata con la numerazione XXX.

Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Ebbene, nel caso di specie, nessuna prova è stata fornita dall'operatore Fastweb in merito alla corretta gestione della richiesta migrazione né tantomeno in merito all'attivazione dell'utenza asseritamente non richiesta. Tra l'altro da quanto documentato agli atti, emerge che detta società, noncurante dei reclami inviati dall'istante, ha perseverato nell'attivazione della suddetta utenza senza dare invece soluzione alla problematica più volte segnalata dell'attivazione della linea XXX in capo alla Sig.ra XXX in qualità di persona fisica.

Pertanto, l'istante ha diritto a vedersi riconosciuto un indennizzo per l'omessa migrazione dell'utenza XXX da Vodafone a Fastweb, ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli artt. 12 e 6 del Regolamento Indennizzi di cui all'allegato A della delibera Agcom 73/11/CONS, pari ad **euro 2.350,00** così calcolato: euro 10,00 pro

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

die * 235 gg. dal 04/03/2017 (data entro cui l'operatore avrebbe dovuto adempiere alla richiesta di migrazione al 25/10/2017 data di deposito dell'istanza di definizione).

L'istante ha diritto, altresì, a vedersi riconosciuto un indennizzo per l'attivazione non richiesta dell'utenza XXX, ai sensi e per gli effetti dell'art. 8 del Regolamento Indennizzi, secondo il quale “nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione”. Per il computo di tale indennizzo si deve fare riferimento al periodo intercorrente dal 12/06/2017 (data di attivazione non richiesta della linea telefonica) al 25/10/2017 (data di deposito dell'istanza di definizione) per il numero complessivo di 135 giorni, per un totale pari ad euro **675,00**.

Per le medesime ragioni l'istante ha diritto alla cessazione del contratto in esenzione spese ed alla relativa disattivazione dell'utenza non richiesta, nonché allo storno e/o al rimborso di tutti gli importi fatturati in ordine ad un servizio non richiesto, anche alla luce di quanto previsto dall'articolo 3, comma 3, dell'allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, deve rilevarsi che ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Il mancato riscontro al reclamo, per tali ragioni, giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo”, ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della richiamata delibera 179/03/CSP.

Nel caso in esame non risulta che l'operatore abbia dato prova di aver provveduto a rispondere ai reclami scritti trasmessi.

Pertanto, in assenza di prova contraria fornita da parte convenuta, la richiesta dell'istante volta al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo deve essere accolta come di seguito. Va quindi riconosciuto all'istante l'indennizzo di cui all'art. 11 della delibera 73/11/CONS nella misura massima di **euro 300,00**.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro **100,00** (cento/00) considerato la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA
Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dalla Società XXX nei confronti dell'operatore Fastweb s.p.a. nei termini sopra evidenziati;
2. La società **Fastweb s.p.a.** è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro **100,00 (cento/00)** a titolo di rimborso per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:

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

- **euro 2.350,00 (duemilatrecentocinquanta/00)** per l'omessa migrazione dell'utenza all'utenza XXX, per le ragioni sopra evidenziate;
- **euro 675,00 (seicentosettantacinque/00)** per l'attivazione non richiesta della linea telefonica XXX, per le ragioni sopra evidenziate;
- **euro 300,00 (trecento/00)** per la mancata risposta al reclamo, per le ragioni sopra evidenziate

3. Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondete all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

4. La società Fastweb s.p.a. è tenuta a procedere alla cessazione del contratto in esenzione spese ed alla relativa disattivazione dell'utenza non richiesta XXX, nonché a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile riferita all'istante, rimborsando e/o stornando, laddove insolute, le fatture emesse relativamente all'utenza medesima.

5. La società Fastweb s.p.a. è altresì tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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

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 Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 10 aprile 2018

IL RELATORE
F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE
F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE
F.to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt.22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m. e i.