

DELIBERA N. 091/2022/CRL/UD del 10/06/2022
S. Pxxx / TELECOM / FASTWEB
(LAZIO/D/1005/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 10/06/2022;

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 28 novembre 2017, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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 Deliberazione 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 di S. Pxxx di cui al prot. D5413 del 09.12.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'istanza introduttiva del procedimento lamentava, nei confronti di Telecom Italia Spa (di seguito per brevità anche "Telecom") e Fastweb Spa (di seguito per brevità anche "Fastweb") quanto di seguito dedotto:

- i. di aver stipulato, in data 15.09.2014, una proposta contrattuale per la migrazione da Fastweb a Telecom della risorsa n. 06.97xxxxxx;
- ii. che in pendenza dell'indicata migrazione è *"...rimasto privo di servizio dal 2/09/2014 al 30/09/2014"*;
- iii. in conseguenza della migrazione della risorsa n. 06.97xxxxxx, l'istante notava una velocità di connessione internet nettamente inferiore rispetto a quanto contrattualmente offerto da Telecom e, per l'effetto l'istante chiedeva la migrazione in Fastweb;
- iv. *"... Nelle more ha subito la sospensione del servizio per circa 1 mese e mezzo. La migrazione non si è mai finalizzata, tanto che Fastweb ha assegnato un nuovo numero di telefono (06 45xxxxxx), con la perdita del vecchio numero attivo dal 2006"*.

Su quanto assunto l'istante chiedeva:

- 1) *"Storno somme richieste e non dovute e rimborso somme pagate e non dovute"*;
- 2) *"Indennizzi per sospensione del servizio come da all. A delibera 73/11/CONS"*;
- 3) *"Indennizzi per malfunzionamento come da all. A delibera 73/11/CONS"*;
- 4) *"Indennizzi per omessa portabilità come da all. A delibera 73/11/CONS"*;
- 5) *"Indennizzi per perdita del numero come da all. A delibera 73/11/CONS"*;
- 6) *"Indennizzi per mancata risposta ai reclami come da all. A delibera 73/11/CONS"*;
- 7) *"Indennizzi come da all. A delibera 73/11/CONS"*.

2. La posizione dell'operatore

2.1 Telecom

L'operatore Telecom, con memoria trasmessa a mezzo Pec il giorno 27.01.2017, contestava l'istanza di controparte, innanzitutto, per una rilevata *"contraddittorietà ... della ricostruzione fattuale ... laddove nella descrizione del formulario GU14 dichiara che "il 15/9/2014 è stata accettata proposta contrattuale per migrazione da Fastweb a Telecom, in questa fase è rimasto privo di servizio dal 2/09/2014 al 30/09/2014"* constatando, per l'effetto, che la scrivente società *"... non può essere certamente ritenuta responsabile a titolo esclusivo..."* del lamentato disservizio.

Successivamente, l'istante richiedeva la migrazione verso OLO Fastweb il quale procedeva *"... all'attivazione di una nuova linea, contrassegnata dal n. 06.45479530 ... Il 23 ottobre 2014 è presente sui sistemi una richiesta linea, annullata, e il successivo 30 ottobre una nuova richiesta di cessazione linea veniva ricevuta da TIM, che tuttavia contabilizzava solo in data 24 marzo 2016, con conseguente emissione, a giugno 2016, del conto telefonico di competenza, contenente i canoni di attivazione e disattivazione risalenti al 2104"*.

La difesa di Telecom testualmente recita *"... Con ogni probabilità l'OL di cessazione non è stato annullato correttamente ed ha impedito ad OLO Fastweb di recuperare la risorsa che, sebbene nativa, non è retrocessa, con conseguente necessità di provvedere*

all'assegnazione di un nuovo numero al Sig. Pxxx per poter adempiere all'obbligo contrattuale assunto con la sottoscrizione del contratto ... Ad ogni buon conto, occorre evidenziare che il dies a quo da cui occorre calcolare l'indennizzo decorre a 30 giorni dal 30 ottobre 2014, data di ricezione della richiesta di disdetta, finché Fastweb non ha nuovamente effettuato collegamento in favore del Sig. Pxxx...

Valutando Telecom, nel suo complesso, le istanze formulate dall'utente come non accoglibili perché infondate in fatto ed in diritto.

2.2 Fastweb

L'operatore Fastweb contestava le doglianze dell'istante ricostruendo le vicende fattuali descritte nel formulario GU14.

Su quanto assunto l'operatore Fastweb, rammentava che *"... Telecom Italia il 2 settembre 2014 acquisiva la numerazione 0697xxxxxx tramite una procedura di Number Portability Pura"*.

"...Fastweb non è responsabile di alcun isolamento posto che la data di ultima DAC (Data Attesa Consegna) per il passaggio a Telecom Italia era fissata per il 11.09.2014 e fino a quella data ... l'istante ha usufruito dei servizi".

Per quanto riguarda la portabilità della numerazione, Fastweb sostiene che *"... al cliente veniva chiaramente spiegato il 13.10.2014 come ciò non fosse tecnicamente possibile se non con una nuova contrattualizzazione che prevedeva l'attivazione in fibra e l'assegnazione temporanea di un nuovo numero di telefonico ... In difetto di un nuovo contratto il rapporto è ordinariamente proseguito utilizzando la numerazione assegnata"*.

Per quanto riguarda i lamentati disservizi, Fastweb insiste sulla circostanza che *"...la lentezza del servizio internet fornito da Telecom Italia, l'asserita perdita del numero non riguardano la convenuta"*.

Pertanto secondo Fastweb, per le spiegate ragioni la richiesta di indennizzi non può essere accolta.

3. Motivi della decisione

In via preliminare occorre rilevare che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

La questione sottoposta all'attenzione del Co.Re.Com del Lazio è quella inerente delle problematiche relative al passaggio da Fastweb a Telecom e, successivamente, da Telecom a Fastweb con conseguente perdita della numerazione.

Nel merito:

- quanto alle richieste di *"Storno somme richieste e non dovute e rimborso somme pagate e non dovute"*, occorre premettere che rispetto alla domanda volta ad ottenere lo *"storno di qualsiasi somma eventualmente vantata dalla controparte"*, l'oggetto di detta richiesta risulta generico. La suddetta richiesta dell'utente andrebbe da questi, non solo provata, ma specificata rispetto alle singole voci per le quali richiede lo storno/rimborso.

Sul punto l'Autorità Garante per le Comunicazioni ha stabilito che *"la domanda dell'utente deve essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere"*

probatorio su di lui incombente”.(Cfr. in questo senso: Agcom, delibera 70/12/CIR, Agcom, delibera 91/15/CIR, Corecom Toscana, determinazione 3/17).

Nel caso di specie l'istante si è limitato a depositare all'interno del fascicolo documentale una sola fattura di Telecom emessa, come confermato dallo stesso operatore, nel mese di giugno 2016 ma afferente il periodo di ottobre 2014 dal quale risultano oltre l'erogazione dei servizi voce e ADSL anche i canoni di attivazione e disattivazione, sempre riferiti al periodo nel quale l'istante è stato con Telecom.

Pertanto lo storno delle fatture e/o la restituzione dei pagamenti effettuali non può essere concessa.

Quanto alla richiesta di *“indennizzi per sospensione del servizio”* occorre premettere che secondo l'impostazione dell'Autorità *“Qualora l'utente non possa pienamente godere del servizio pattuito e l'operatore non risolva il disservizio nel rispetto dei propri standard qualitativi, né tantomeno adduca cause di esonero dalla responsabilità, violando così la delibera Agcom n. 179/03/CSP, l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per il disservizio subito”*. (Corecom Puglia Delibera n. 16/10).

Nel caso di specie, pertanto, l'istante riferisce di aver dapprima subito una sospensione dei servizi dal 2/09/2014 al 30/09/2014, proprio in concomitanza della procedura di migrazione, e poi di averne subito una generica (e non provata) per un ulteriore e successivo *“...mese e mezzo”*.

Tuttavia, tanto nel formulario, quanto nei successivi scritti difensivi, afferma di aver accettato la proposta di migrazione in data 15.9.2014 mentre Telecom afferma che la stessa si sarebbe conclusa in data 3.10.2014.

Alcuno dei gestori contesta il disservizio subito dall'istante, che ha, pertanto, diritto all'indennizzo per la sospensione del servizio per i soli 18 giorni (dal 15.09.2014 al 30.09.2014), in solido tra gli operatori, per una somma pari ad € **270,00** (euro duecentosettanta/00).

Quanto alla richiesta per *“Indennizzo per malfunzionamento della linea”* relativamente agli asseriti malfunzionamenti dei servizi, preliminarmente, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e Carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore che, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto o non provi che il disservizio sia dipeso da cause a lui non imputabili (art. 1218 c.c., così come richiamato al punto III.4.2 delle Linee Guida Agcom).

Tuttavia, sull'utente incombe, in ogni caso, ex art. 2697 c.c., l'onere di provare i fatti che costituiscono il fondamento della sua doglianza, spettando all'operatore dimostrare la regolarità della fatturazione e dell'esecuzione del contratto.

Sulla funzione del reclamo si rimanda alla delibera 179/03/CSP, che ha definito *“reclamo”*: *“l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata”*.

Secondo quanto espresso in modo oramai consolidato dall’Autorità, infatti, assurge a principio generale quello secondo cui, a fronte di un qualsivoglia disservizio, l’utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all’operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica: “non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell’operatore per malfunzionamento della linea qualora l’utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all’Autorità, un reclamo all’operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione”. (Cfr. delibere Agcom nn. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR e 130/12/CIR).

Nel caso in esame, l’istante risulta non aver assolto al suddetto onere probatorio, non producendo in atti alcun documento né indicazione del nome dell’operatore, call center o del numero di ticket aperto, che possa provare l’esistenza di un reclamo in merito ai disservizi lamentati, in modo da mettere l’operatore nelle condizioni di potervi provvedere; a ben vedere l’unico documento inviato peraltro solo a Telecom, è la raccomandata datata 9 ottobre 2014 nella quale l’utente, chiedeva la cessazione immediata della linea ed il codice di migrazione per rientrare in Fastweb.

Pertanto, alla luce di quanto sopra rappresentato, non può essere concesso alcun indennizzo per malfunzionamento della linea.

Quanto alla richiesta per “*Indennizzi per omessa portabilità*”, a bene vedere avendo l’istante chiesto la cessazione della linea con la raccomandata del 9.10.2014 non può essere preteso l’indennizzo per “omessa portabilità” di un numero del quale si è chiesta la cessazione.

Analoghe considerazioni valgono per la richiesta di indennizzo da “*perdita del numero*”. Il numero non è stato perso incolpevolmente. Quel numero si è perso perché se ne è chiesta l’immediata cessazione.

Quanto alla richiesta per “*indennizzi per mancata risposta ai reclami*”, l’unico documento in atti è la raccomandata del 9.10.2014 con il quale l’istante chiede la cessazione della linea.

Non è una segnalazione di disservizio per il quale si chiede un intervento risolutivo ma una richiesta di cessazione immediata della linea.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l’istanza dell’utente Sig. S. Pxxx nei confronti degli operatori Telecom Italia Spa e Fastweb Spa secondo quanto di seguito stabilito:
 - pagamento in favore dell’istante della somma di € 270,00 (duecentosettanta/00), oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo, a titolo di indennizzo per sospensione del servizio in solido tra gli operatori convenuti a mezzo assegno intestato all’istante e da recapitarsi presso l’indirizzo di fatturazione.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 10/06/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO