

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
DELIBERAZIONE n. 16 del 12-2-2015
Oggetto: Definizione della controversia: T.
si – FASTWEB s.p.a.

L'anno 2015 addì 12 del mese di febbraio, nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40 – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Felice Blasi	Presidente	X	
Antonia Daloiso	Vice presidente	X	
Elena Pinto	Vice presidente		X
Stefano Cristante	componente	X	
Adeimo Gaetani	componente	X	

IL COMITATO

Nella riunione del 12 febbraio 2015;

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 ed in particolare, l’art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle Comunicazioni elettroniche”;

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;





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, il Consiglio regionale e il Comitato regionale per le comunicazioni in data 21 novembre 2006, 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 _____ presentata in data 11/04/2012 ;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. _____, con istanza di definizione della controversia inoltrata al Corecom Puglia, contestava il mancato trasloco della linea telefonica, a lui intestata, recante numero 0805491933 nonché la perdita della numerazione stessa.

Nell'istanza depositata il sig. _____ appresentava quanto segue:

a) l'istante, titolare di un contratto Fastweb per utenza residenziale, in data 27.11.2009, utilizzando l'apposito modulo inoltrava alla medesima società la richiesta di trasloco della linea telefonica presso il proprio nuovo domicilio in Via Alfredo Giovine, 77;

b) nei mesi successivi l'istante, riscontrando il mancato trasloco, segnalava attraverso solleciti il disservizio;

c) in data 23.02.2010 il sig. _____ inoltrava alla società Fastweb un ulteriore reclamo chiedendo notizie circa lo stato del trasloco ma la società rimaneva silente, pertanto in data 23.03.2010 lo stesso formalizzava con raccomandata A/r la disdetta contrattuale;

e) successivamente, ad agosto 2013, il sig. _____ riceveva da una società di recupero del credito un sollecito di pagamento per fatture da lui mai ricevute;

f) in data 29.12.2011 l'istante depositava presso gli Uffici del Corecom Puglia istanza di conciliazione e, con contestuale richiesta di provvedimento d'urgenza, denunciava l'omesso trasloco;

g) con provvedimento del 12.01.2012 il Corecom Puglia rigettava la richiesta di provvedimento temporaneo vista la nota del 10.01.2012 con la quale la società Fastweb S.p.a. comunicava "il contratto intestato all'istante risulta essere chiuso a seguito di gestione della disdetta inviata dall'istante a mezzo raccomandata a/r n. 13753348604-9 e ricevuta da Fastweb in

91



data 29.03.2010, e pertanto l'utenza 080/5491933 non è più nella disponibilità dello scrivente gestore..."

h) il tentativo di conciliazione si concludeva con verbale di mancato accordo del 29.02.2012 n. 1016/2012.

Sulla scorta di tali premesse, l'istante chiedeva all'Autorità di definire la controversia sulla base delle seguenti richieste: "esecuzione del trasloco della linea 080/5491933, in mancanza indennizzo per perdita della numerazione; indennizzo per omesso trasloco e per mancato riscontro al reclamo; annullare le fatture successive alla richiesta di trasloco; rimborso delle spese di procedura conciliativa; rimborso dell'anticipo servizi di Euro 100,00 versato dall'utente".

2. La posizione dell' operatore

Nella memoria difensiva ritualmente depositata Fastweb S.p.a. precisava quanto segue:

1) il Sig. [redacted] ha sottoscritto con Fastweb S.p.a. un contratto residenziale relativamente al numero 080/5491933;

2) in data 27.11.2009 l'istante ha inviato il modulo con richiesta trasloco della linea telefonica della propria abitazione. Come si evince dalle schermate Eureka, tale richiesta di trasloco è stata bocciata dal gestore Telecom per 5 volte, ed in particolare il 22.02.2010 con causale bocciatura "indirizzo errato- via sconosciuta", il 05.03.2010 con causale bocciatura "identificativo centrale errato", il 17.03.2010 con causale bocciatura "il cliente rifiuta l'intervento tecnico", il 16.04.2010 con causale bocciatura "rete satura ; risorse di rete non disponibili".

3) in data 20.01.2010 la società Fastweb asseriva di aver informato il proprio cliente riguardo eventuali e possibili ritardi nella effettuazione del trasloco;

4) Fastweb precisa che il contributo per il trasloco addebitato con fattura emessa il 14.02.2010 non è stato corrisposto dall'istante in quanto la fattura è rimasta insoluta;

5) con riferimento alla dedotta perdita della numerazione la società ribadisce che con lettera raccomandata datata 23.03.2010 e ricevuta in data 29.03.2010 il sig. [redacted] inoltrava nota di disdetta;

6) la società Fastweb, così come documentato dalla schermata Eureka, inviava a Telecom Italia una prima richiesta di cessazione con rientro della numerazione telefonica, tuttavia tale richiesta veniva bocciata dalla predetta Telecom Italia con motivazione "Il cliente rifiuta l'intervento tecnico". Invece la seconda richiesta di cessazione inoltrata da Fastweb a Telecom è stata correttamente espletata in data 19.05.2010;

7) Fastweb rilevava che a chiusura del contratto " si evidenzia un insoluto finale a carico dell'odierno istante pari ad Euro 542,04 relativamente alle fatture emesse dal mese di ottobre 2009 (in cui si evidenziano consumi telefonici).

Chiedeva pertanto il rigetto integrale della domanda avversa.

All'udienza del 26.06.2012 l'istante, a mezzo del proprio rappresentante, riportandosi integralmente a quanto dedotto e richiesto nel formulario GU14, contestava integralmente quanto rilevato dalla società Fastweb nelle proprie memorie e precisava altresì che "la numerazione 080/5491933 non è nella disponibilità dell'utente".



La società resistente, per il tramite del proprio legale, si riportava integralmente alle proprie memorie, precisando che le “*schermate Eureka sono documenti ufficiali e condivisi tra gestori telefonici*”.

In difetto di accordo transattivo e ricevuti i chiarimenti richiesti ai fini di completamento istruttorio la pratica veniva definita.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nell'istruttoria, le domande formulate dall'istante possono essere accolte parzialmente come di seguito precisato.

In via preliminare, si dichiara inammissibile la richiesta di “*esecuzione del trasloco della linea*” atteso che l'Autorità, in sede di definizione della controversia, “*ove riscontri la fondatezza dell'istanza (...) può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, o dalle carte servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*” come previsto espressamente dall'art. 19, comma 4, dell'Allegato A alla delibera 173/07/Cons.

Nel merito, in ordine alla *res controversa*, va detto che l'utente lamenta innanzitutto il mancato trasloco della linea telefonica e la perdita della numerazione.

L'istruttoria condotta ha accertato che l'istante, in data 27.11.2009, chiedeva a Fastweb il trasloco della propria linea telefonica.

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.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di Contratto o con lo specifico accordo tra le parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi peraltro il gestore deve fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Allo stesso modo, l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati.

L'operatore nelle proprie memorie si ritiene non responsabile del mancato trasloco addebitando tale responsabilità a Telecom che, come documentato dalle schermate Eureka prodotte, ha ripetutamente bocciato la procedura.

Ciò premesso, le Condizioni Generali di contratto prevedono che l'utente possa chiedere variazioni nei servizi erogati, cui Fastweb dà corso, se e nei tempi tecnicamente possibili.

A fronte della richiesta di trasloco effettuata su un modulo predisposto Fastweb, obbligo dell'operatore è effettuare la variazione, se e quando tecnicamente possibile e rispondere a tale



richiesta per fatti concludenti soddisfacendo la domanda (attraverso l'espletamento del trasloco) oppure comunicando all'utente esito e motivi del rigetto da parte dell'operatore proprietario della rete (Telecom Italia) a seguito della procedura messa in atto, così da consentire allo stesso utente di assumere specifiche determinazioni.

A fronte di tutto ciò Fastweb, nella propria memoria difensiva, ha dimostrato di essersi attivato ad eseguire la richiesta di trasloco e che la procedura è stata più volte bocciata da Telecom, tuttavia non ha documentato in alcun modo di aver fornito all'istante le dovute comunicazioni, contravvenendo a quanto prescritto nelle citate Condizioni Generali di contratto.

L'istante, nel proprio reclamo datato 23.02.2010, afferma di aver ricevuto "dopo 80 giorni di totale ed assoluto silenzio, due sms che mi dicevano che in 48h si sarebbe palesato telefonicamente un tecnico per avviare questo benedetto trasloco".

La società Fastweb, nelle proprie memorie difensive, ha asserito di aver "informato il proprio cliente riguardo eventuali e possibili ritardi nella effettuazione del trasloco" ma dalla schermata prodotta "Trouble Ticketing System - Customer Care" non emerge alcun contenuto che possa costituire una valida spiegazione o giustificazione del ritardo e del conseguenziale disservizio.

Dunque, in mancanza di prova contraria e di chiarimenti in merito, considerato anche che l'operatore non ha rispettato i propri oneri informativi circa i tempi di realizzazione dell'intervento o degli eventuali impedimenti che non hanno consentito la realizzazione del trasloco, il ritardo nel trasloco della linea è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Fastweb S.p.a., con conseguente obbligo della stessa a provvedere alla liquidazione dell'indennizzo da computarsi in base al parametro previsto dall'art. 3 comma 2, dell'allegato A alla delibera Agcom 73/11/CONS.

Ai fini della determinazione del periodo indennizzabile si prende a riferimento, quale *dies a quo* la data del 26.12.2009 (considerando che, entro 30 giorni dalla richiesta di trasloco datata 27.11.2009, la società Fastweb avrebbe dovuto comunicare al cliente l'avvenuta variazione, con l'indicazione della data di decorrenza della stessa e degli eventuali costi, da addebitare nella successiva fattura, ovvero la ragione della sua mancata effettuazione - art. 7.3 Condizioni generali di contratto offerta Fissa) e quale *dies ad quem* il giorno 23.03.2010 (data in cui viene formalizzata la disdetta contrattuale) per un numero complessivo di 79 giorni (79 gg. x 7.50 euro *pro die*).

Si specifica, inoltre, che l'istante ha diritto, per la mancata fruizione del servizio, allo storno delle fatture n. 838055 del 14.02.2010 e n. 2398397 del 14.04.2010, e alla restituzione della somma di Euro 100,00 relativa all'"Anticipo Servizi" nel caso in cui tale importo sia stato corrisposto dall'utente.

Con riferimento alla richiesta del ricorrente di indennizzo per la perdita della numerazione si osserva che il gestore Fastweb, tramite le schermate Eureka, ha dimostrato di aver inviato a Telecom Italia una prima richiesta di cessazione con rientro della numerazione telefonica, tuttavia tale richiesta veniva bocciata dalla predetta Telecom Italia con motivazione "Il cliente rifiuta l'intervento tecnico". Invece la seconda richiesta di cessazione inoltrata da Fastweb a Telecom è stata correttamente espletata in data 19.05.2010.

Nel carteggio depositato non si ha alcuna evidenza circa eventuali azioni poste in essere dall'istante per il recupero della numerazione prima del deposito del formulario GU5 in data 29.12.2011, a circa due anni dal verificarsi degli eventi oggetto della controversia.

Non si ravvisa, pertanto, alcuna responsabilità dell'operatore in ordine al lamentato problema, pertanto la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione non può essere accolta.



In merito alla domanda di indennizzo per omesso riscontro al reclamo, l'unico reclamo di cui si ha contezza è quello inoltrato dal sig. Trevisi al Fastweb in data 23.02.2010.

Si deve a tal proposito ricordare che, in qualsiasi momento del rapporto contrattuale, se un utente decide di rivolgersi all'operatore tramite reclamo per richiedere precisi e dettagliati chiarimenti sul suo singolo caso, la pratica va gestita secondo la normale procedura, indipendentemente dalla sua fondatezza.

Rileva, a tal fine, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera) secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Nel caso di specie, al reclamo del 23.02.2010 segue la raccomandata di disdetta che ha di fatto interrotto il decorso dei 45 giorni, termine concesso all'operatore telefonico per la gestione del reclamo stesso. Pertanto non si ritiene debba essere corrisposto alcun indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

Sulle spese di procedura, la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 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".

Ciò premesso, si ritiene congruo liquidare l'importo di euro 50,00 (cinquantaeuro/00) a titolo di rimborso spese della procedura di definizione.

4. CONCLUSIONI

In considerazione di quanto esposto in premessa e delle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge, in parziale accoglimento delle richieste formulate dall'utente

DELIBERA

che la società Fastweb S.p.a., Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG, in persona del legale rappresentante pro-tempore, con sede legale in Milano, alla Via Caracciolo Francesco, n. 51, provveda a:

- a) corrispondere in favore del sig. _____ la somma di € 592,50 (cinquecentonovantadueeuro/00) quale indennizzo per ritardato trasloco della linea telefonica;
- b) corrispondere in favore del sig. _____ la somma di € 100,00 quale eventuale restituzione dell' Anticipo Servizi, qualora corrisposta dall'utente;
- c) corrispondere in favore del sig. Trevisi _____ la somma di Euro 50,00, ai sensi dell'art. 19 comma 6 della delibera n. 173/07/Cons.

La società Fastweb spa è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell' art.98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.259.

Handwritten signature



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

Ai sensi dell'art.135, comma 1, lett.b del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010 n.104, 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, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Responsabile del provvedimento

(Dott. Nicola Scelsi)

Il Presidente

(Felice Blasi)

Felice Blasi



La presente copia composta
di n° 7/serie1 pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio.

(Dott. Nicola Scelsi)

La P.P. Delegata
"Conciliazioni e Definizioni controversie"
dott. Nicola Scelsi