

DELIBERA DL/121/16/CRL/UD del 12 dicembre 2016
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
S. BONGIANNI / TELECOM ITALIA xxx/FASTWEB xxx
(LAZIO/D/35/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 12 dicembre 2016;

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 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 del Lazio del 16.12.2009 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 S. Bongianni del 19 gennaio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’Istante.

L’utente ha introdotto la presente controversia nei confronti dei Gestori Fastweb xxx e Telecom Italia xxx (di seguito “Fastweb” e “Telecom” per brevità) lamentando l’attivazione, quando era già cliente Fastweb, da parte di Telecom di un contratto per il servizio di telefonia fissa, utenza n. 06*****22, al quale dichiarava di non aver mai aderito.

Nell’istanza di definizione l’utente ha lamentato quanto segue.

- i. Nel mese di aprile 2015, nonostante fosse cliente del Gestore Fastweb, l’utente riceveva una fattura Telecom prontamente contestata tramite pec il 22.04.2015;

ii. In data 31.08.2015 alla riapertura della propria attività commerciale dopo le ferie, l'utente, dopo essersi accorto che il servizio era stato interrotto, apprendeva dal call center di Fastweb che la linea era stata ceduta a Telecom sulla base di una richiesta che l'utente, tuttavia, desconosceva; In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- che la linea fosse rimessa nella disponibilità dell'operatore originario, Fastweb;
- L'indennizzo ex art. 4 Co. 1 dell'All. A Del. n. 73/11/Cons;
- Il riconoscimento delle spese di procedura.

Nelle more del procedimento l'istante addiveniva ad un accordo transattivo con il Gestore Fastweb in data 17.02.2016.

2. La posizione dell'operatore Telecom

Telecom ha declinato ogni responsabilità per i fatti narrati dall'istante deducendo quanto segue.

- L'utente aveva sottoscritto regolare contratto con Telecom in data 20 gennaio 2015;
- Non avendo l'utente esercitato il diritto di ripensamento nel termine previsto dalla legge, tutti gli addebiti a suo carico risultano corretti;
- La stessa Agcom nell'opuscolo operativo intitolato "*Procedure per il trasferimento delle utenze tra Operatori di rete fissa*" rileva che l'interruzione della procedura di passaggio tra operatori, al fine di evitare disservizi, è facilmente gestibile, in generale, fino all'avvio della fase di realizzazione tecnica (provisioning) entro 5 giorni dalla sottoscrizione del contratto;
- Nel caso di specie l'utente aveva espresso il proprio mutamento di volontà circa 3 mesi dopo la sottoscrizione del contratto;
- Non risultava, peraltro, alcuna richiesta di migrazione da parte del gestore Fastweb.

Telecom, pertanto, ha concluso per il rigetto dell'istanza di definizione.

3. L'esito dell'udienza di definizione.

All'udienza di definizione del 13.10.2016 nessuno si presentava per l'utente ed il Legale verbalizzante, preso atto dell'impossibilità di addivenire ad un accordo transattivo, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

5. Motivazione della decisione.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa parzialmente i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto parzialmente proponibile.

Non è, infatti, ammissibile la richiesta di restituzione della linea al gestore precedente, Fastweb. Tale istanza non risulta conforme al dettato dell'art. 19, comma 4 del Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS che delimita l'oggetto della pronuncia alla condanna dell'operatore, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, "*ad effettuare rimborsi di somme non dovute ... o al pagamento di indennizzi ...*", in conseguenza degli inadempimenti accertati. L'ordine a compiere attività, esula dunque dal contenuto vincolato della pronuncia..

5.1 Sulla attivazione non richiesta del servizio.

L'utente, nelle difese svolte si duole di aver ricevuto una fattura da Telecom prima e di aver subito l'acquisizione della linea da parte di quest'ultima senza aver mai aderito ad alcun contratto

e reclama, per questo motivo, di tornare con il precedente gestore oltre al riconoscimento dell'indennizzo previsto per tale fattispecie dalla normativa Agcom.

La domanda è infondata e non può essere accolta alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria.

Infatti, in base alla documentazione prodotta nel procedimento de quo, occorre valutare, alla luce del quadro normativo vigente in materia, la legittimità del comportamento assunto dal Gestore e di conseguenza se lo stesso abbia o meno arbitrariamente attivato l'utenza telefonica in contestazione.

A tale riguardo, come è noto, l'attivazione di servizi non richiesti si realizza quando la prestazione è dipesa unilateralmente dal volere dell'operatore il quale, in caso di contestazione, è tenuto a dimostrare nelle dovute forme di aver ricevuto – al contrario – una richiesta dell'utente idonea a determinare l'attivazione contestata.

Trovano applicazione, nel caso di specie, le misure disposte dall'Art. 7, comma 5, della delibera AgCom n. 179/03/CSP, in forza della quale "fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente".

Ciò premesso, nel caso di specie, l'infondatezza della domanda avanzata dall'utente è dimostrata dalla prova documentale fornita da Telecom che ha depositato copia del contratto sottoscritto a nome del Sig. S. Bongiani in data 20.01.2015, in relazione all'utenza oggetto della presente istanza.

Peraltro si rileva, che l'utente non ha disconosciuto la sottoscrizione di tale contratto, come avrebbe potuto in sede di replica.

Alla stregua di tali considerazioni, pertanto, la richiesta di indennizzo risulta infondata e non può essere accolta.

6. 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'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, considerata la soccombenza si ritiene equa la compensazione totale delle spese tra le parti.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza del Signor S. Bongianni nei confronti della società Telecom Italia xxx
2. Dichiara cessata la materia del contendere nei confronti del gestore Fastweb xxx, per intervenuto accordo tra le parti-
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. 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 e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, lì 12 dicembre 2016

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto