

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Coiffeur Tamara XXX
/Fastweb XXX**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Vice Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "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 della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della 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*" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA Delibera Agcom n. 274/07/CONS "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA Delibera Agcom n. 41/09/CIR "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa";

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

VISTA l'istanza n. 249 del 29 luglio 2015 con cui la ditta individuale Coiffeur Tamara XXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb XXX (di seguito, per brevità, Fastweb) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto sull'utenza *business* n. 0575 500XXX con la società Telecom Italia XXX, lamenta, l'improvvisa interruzione, senza preavviso, dei servizi di fonia e ADSL.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 11 ottobre 2014 constatava l'improvvisa interruzione dei servizi di fonia; contattato il *call center* dell'operatore Telecom Italia S.p.A. le veniva comunicato che una "migrazione" aveva interessato la propria linea;

- successivamente veniva a conoscenza che l'operatore "Fastweb le aveva arbitrariamente attivato un contratto mai richiesto";

- richiedeva quindi il rientro dell'utenza con Telecom Italia XXX "che avveniva solo dopo due mesi di interruzione (...) nel mese di dicembre 2014".

In data 26 maggio 2015 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom Italia XXX e Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante l'accordo con l'operatore Telecom Italia XXX ed il fallimento, per mancata comparizione, con l'operatore Fastweb.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i. l'"*indennizzo per fornitura non richiesta*";
- ii. l'indennizzo "*per sospensione della linea per due mesi*";
- iii. lo "*storno di eventuali fatture insolute*".

2. La posizione dell'operatore Fastweb.

La società Fastweb, in data 17 settembre 2015, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha preliminarmente eccepito "*il difetto di legittimazione attiva dell'istante il quale non è titolare di alcun rapporto negoziale con Fastweb, né dimostra di essere parte contrattuale con la medesima*".

Nel merito ha dedotto che "*alcuno dei disagi lamentati, ma non provati, può essere stato provocato da Fastweb data l'esclusività della gestione delle risorse dell'istante in capo a Telecom Italia XXX.(...) Infatti nella misura in cui ciò che l'istante asserisce de relato si fosse in effetti verificato, la responsabilità non potrebbe che ricadere sull'Operatore di appartenenza. E' proprio quest'ultimo onerato dei controlli relativi alle condizioni di fattibilità della procedura di migrazione prescritti dalla normativa di settore e necessari anche per la verifica della correttezza dei dati e, dunque, della intera richiesta. Nel caso che ci occupa, tali controlli avrebbero dovuto essere espletati da Telecom Italia XXX, sia quale Operatore donating che nella veste di donor.*"

L'operatore ha concluso chiedendo l'archiviazione del procedimento ed evidenziando che alcuna responsabilità potrà essere attribuita a Fastweb.

3. La replica della parte istante.

La parte istante, per il tramite dell'Avv. XXX Cecconi, in data 18 settembre 2015, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una replica, nella quale ha ribadito di non aver mai richiesto il passaggio ad altro operatore telefonico, né a distanza, né tramite agenti commerciali.

In particolare la parte istante ha precisato che, contattato il *call center* dell'operatore Fastweb, che confermava “*il passaggio della linea, ma per dei problemi tecnici non riusciva a subentrare*” e che il rientro in Telecom Italia XXX è avvenuto dopo due mesi, rimanendo il negozio sfornito della linea telefonica nel periodo 11 ottobre – dicembre 2014.

4. La richiesta integrativa istruttoria a Telecom Italia S.p.A. (Wholesale).

L'Ufficio, sulla base degli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, ha chiesto integrazioni istruttorie ai sensi dell'art. 18 del Regolamento a Telecom Italia XXX (Wholesale) volte a conoscere i passaggi tra gli operatori intervenuti nel periodo settembre 2014 – gennaio 2015 sulla numerazione *de qua*, allegando i relativi “tracciati record” e/o altra documentazione utile.

Nei termini concessi Telecom Italia XXX (Wholesale) ha rappresentato che:

“Tutto ciò premesso, nel merito per il DN 0575500030 (anagrafica Coiffeur Tamara ed in alcuni ordini FOTO CINE OTTICA) la situazione, per le indicazioni avute, è:

In PITAGORA non ci sono ordini.

In CRM 3.0 (numero di ordini: 4)

Ordine di ATTIVAZIONE MIGRAZIONE Numerazione Portato (Autogenerato) in SCARTATO

FOTO CINE OTTICA olo FASTWEB

data_ricezione_ordine 29/09/2014

data_attesa_consegna 10/10/2014

data_espletamento 10/10/2014

(...)

In CRM 2.0-ADSL (numero di ordini: 1)

Ordine di MIGRAZIONE in CHIUSO - FOTO CINE OTTICA olo FASTWEB

data_ricezione_ordine 01/10/2014

data_atteso_consegna 10/10/2014

data_espletamento 11/10/2014

(...) Per l'ordine su CRM2, non è stato possibile scaricare i files a causa di un errore sui files stessi”.

5. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare si osserva che:

- non può essere accolta l'eccezione relativa al difetto di legittimazione attiva avanzata da Fastweb nelle memorie autorizzate in quanto dagli atti del procedimento ed, in particolare dalle schermate estratte dal sistema CRM fornite da Telecom Italia XXX (Wholesale) a seguito di richiesta istruttoria da parte di quest'Ufficio, è emersa, in relazione all'utenza oggetto della controversia, l'emissione di ordinativi di attivazione da parte dell'operatore Fastweb.

Nel merito:

Sulla sospensione dei servizi a far data dall'11 ottobre 2014.

La parte istante ha lamentato l'improvvisa sospensione, non preavvisata, dei servizi sulla propria utenza, laddove l'operatore Fastweb ha dedotto *"il difetto di legittimazione attiva dell'istante il quale non è titolare di alcun rapporto negoziale con Fastweb, né dimostra di essere parte contrattuale con la medesima"*.

La doglianza dell'istante non è fondata e non è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Ai fini di una migliore comprensione della fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere una sintetica descrizione del complesso quadro normativo in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziandone gli aspetti di maggior rilievo ai fini che qui interessano. La legge 2 aprile 2007, n. 40 recante *"conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese"*, ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore. A tal riguardo, si segnala il disposto dell'articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui: i *"contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni"*. A valle di tale normativa, l'Agcom ha adottato la delibera n. 274/07/CONS recante *"Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso"*, la Delibera Agcom n. 41/09/CIR recante *"Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa"* e la Delibera Agcom 52/09/CIR recante *"Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla Delibera Agcom n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto"*.

Alla luce di tale quadro normativo è possibile schematizzare la complessa procedura di migrazione in tre fasi. Nella fase 1, in particolare, l'utente aderisce ad un'offerta commerciale di un operatore commerciale diverso (c.d. operatore *recipient*) da quello presso il quale è l'utenza da migrare (c.d. operatore *donating*). Nella fase 2, l'operatore *recipient* trasmette la richiesta di passaggio all'operatore *donating* e quest'ultimo procede alle verifiche formali e tecniche previste dalla normativa di settore, fornendo l'esito delle stesse ("OK" o "KO") entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica il silenzio assenso. Nella fase 3, l'operatore *recipient*, ricevuto il riscontro positivo o comunque in applicazione del silenzio assenso, processa la migrazione entro la DAC (data di attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente.

Nel caso in esame, da quanto documentato agli atti, si deve rilevare che la sospensione che ha interessato i servizi telefonici inerenti l'utenza n. 0575 500XXX a far data dall'11 ottobre 2014 è dipesa da un'erronea lavorazione di una richiesta di attivazione da parte di Fastweb relativa ad un soggetto diverso dall'effettiva intestataria dell'utenza *de qua*.

Nello specifico, dalla documentazione acquisita agli atti, si riscontra il verificarsi di un errore materiale nell'abbinamento dell'utenza telefonica n. 0575 500XXX ad un utente, ovvero Foto Cine Ottica, non coincidente con l'intestatario dell'utenza, Coiffeur Tamara. Infatti, dalle schermate CRM 3 depositate in atti, si evince che, in data 30 settembre 2014, risulta inserito per l'utenza n. 0575 500030 un ordine di attivazione da parte dell'operatore Fastweb con DAC fissata per il giorno 11 ottobre 2014 tuttavia tale numerazione risulta associata ad un utente diverso dalla parte istante ovvero il Foto Cine Ottica.

Inoltre, dalle schermate CRM 2 depositate in atti, si evince il verificarsi di un'analogha situazione: infatti l'utenza *de qua* risulta inserita nello "slot" dedicato al numero pilota ed associata ad un utente diverso dall'intestatario dell'utenza (ovvero Foto Cine Ottica).

Pertanto, per quanto sopra rappresentato, non può che dedursi che, a fronte della ricezione della richiesta di migrazione della predetta risorsa numerica da parte dell'operatore Fastweb la società Telecom Italia XXX, quale operatore "donating", in sede di verifiche formali avrebbe dovuto notificare la causale di scarto per incongruenza dei dati anagrafici/amministrativi, in conformità a quanto previsto dal quadro regolamentare vigente (*ex multis* Delibera Agcom n. 30/17/CIR).

Ciò premesso, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che la responsabilità dell'erronea sospensione dei servizi occorsa sull'utenza *de qua* non possa essere imputabile all'operatore Fastweb. Tuttavia, non essendo Telecom Italia XXX parte del presente procedimento atteso che tra detto gestore e la parte istante è intercorso un accordo bonario in sede di conciliazione (verbale UG 4798 redatto in data 26 maggio 2015), non può essere condannato alla liquidazione di alcun indennizzo.

Infine, in relazione alle domande di cui ai punti *i*) e *iii*) volte alla richiesta di "indennizzo per fornitura non richiesta" e di "storno di eventuali fatture insolute", si ritiene che non meritino accoglimento atteso che, dagli atti, non risulta che l'operatore Fastweb abbia attivato alcun servizio.

VISTI la relazione istruttoria e lo schema di decisione predisposti dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 12 dicembre 2017;

Con voti unanimi

DELIBERA

il rigetto dell'istanza avanzata in data 29 luglio 2015 dalla ditta individuale Coiffeur Tamara XXX nei confronti di Fastweb XXX, con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

DELIBERAZIONE
n.71 del 12 dicembre 2017

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Enzo Brogi