Regione Toscana
corecom
comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERAZIONE
n. 97 del 15 giugno 2015

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Parisi [redacted] /Fastweb [redacted]**

Presenti:

SANDRO VANNINI	*Presidente*
GIANCARLO MAGNI	*Vice Presidente*
RENATO BURIGANA	*Componente*
LETIZIA SALVESTRINI	*Componente*
MAURIZIO ZINGONI	*Componente*

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

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

Allegati N. 0

DELIBERAZIONE
n. 97 del 15 giugno 2015

Il COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";

- 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;

- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

- 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;

- 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;

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

- 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";

- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);

- 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;

- 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);

- l'istanza n. 138 del 31 marzo 2014 con la società Parisi [redacted] 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 [redacted] (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;

- la nota del 2 aprile 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

controversia e la successiva comunicazione del 6 agosto 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 17 settembre 2014;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La parte istante, titolare di due utenze fisse di tipologia *business*, contesta all'operatore Fastweb l'emissione di fatture di pagamento nonostante l'intervenuta migrazione delle utenze in questione verso altro operatore.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

In data 20 marzo 2013 la società istante chiedeva a Telecom Italia [redacted]. la "migrazione" verso detto operatore delle sue due utenze, e dei servizi ad esse associati, precedentemente attive con l'operatore Fastweb. La "migrazione" si perfezionava in data 17 aprile 2013.

Nonostante ciò, lamenta la parte istante, l'operatore Fastweb continuava ad emettere le proprie fatture di pagamento.

Una di queste – la n. 2763824 emessa il 30 aprile 2013 – veniva pagata per l'intero dalla società istante per effetto della domiciliazione bancaria all'epoca ancora attiva. Precisa la medesima società che detta fattura, del complessivo importo di euro 586,67, ricomprendeva addebiti – relativi al canone di abbonamento ai servizi Fastweb dal 19 aprile al 30 giugno 2013 per euro 306,07 oltre Iva – non dovuti.

Con reclamo del 26 settembre 2013 (doc. 6 allegato all'istanza di definizione), la società istante chiedeva quindi all'operatore il rimborso della somma di euro 306,07 oltre Iva, afferente detta fattura, nonché l'emissione di note di credito relative ad ulteriori due fatture successivamente emesse da Fastweb, evidenziando al riguardo che i "*servizi di linea fissa e connessione internet* (erano) *rientrati in Telecom dal 17 aprile 2013*" e che quindi nessun importo era dovuto a Fastweb.

A detto reclamo l'operatore Fastweb rispondeva il 29 ottobre 2013 (cfr. mail allegata all'istanza di conciliazione) segnalando che "*il nuovo gestore, in fase di passaggio* (aveva) *chiesto solo la portabilità dei numeri (NP PURA) anziché richiedere una migrazione completa*". Precisava a proposito che "*il primo processo prevede solo il passaggio delle numerazioni, lasciando attivo il contratto con il precedente gestore, mentre il processo di migrazione, oltre al passaggio delle numerazioni, prevede anche la chiusura completa del contratto con il gestore precedente*". Tenuto conto di quanto sopra, l'operatore Fastweb respingeva quindi la richiesta di rimborso, ma avvisava l'utente della possibilità di "*richiedere la chiusura del contratto Fastweb ancora attivo inviando una richiesta di disdetta via raccomandata con ricevuta di ritorno*" all'indirizzo fornito.

Il 7 novembre 2013 la società istante replicava a detta comunicazione "*rinnov(*ando) *la richiesta di emissione della nota di credito a storno delle fatture evidenziate* (nel reclamo del 26 settembre 2013, ndr)" e ribadendo che "*il rilascio dei numeri telefonici* (era) *avvenuto a far data dal 17.4.2013*".

In data 21 marzo 2014 la società istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana nei confronti dell'operatore Fastweb che, tuttavia, si concludeva con esito negativo.

Con l'istanza di definizione della controversia la parte istante ha chiesto:

1. il "*rimborso della somma indebitamente addebitata e prelevata di € 306,07 + IVA 22% fattura n. 2763824 del 30/4/13*";

2. lo "*storno con nota di credito di tutte le fatture successive indebitamente emesse*".

In data 29 aprile 2014, nel rispetto dei termini procedimentali, l'operatore Fastweb depositava una memoria difensiva con la quale, eccepita in via preliminare "*l'inammissibilità dell'istanza nella parte in cui non vi è coincidenza con i fatti e le richieste oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione*", evidenziava, nel merito, quanto segue: che Telecom Italia [redacted]. aveva proceduto a notificare a Fastweb, mediante il software condiviso "Eureka" allegato agli atti, una richiesta di *number portability pura* delle utenze in questione; che detta procedura "*si riferisce a tutti i casi di passaggio della sola numerazione, quindi senza contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio, del cliente finale*"; che, al fine di interrompere la fatturazione, il "*cliente era stato informato circa la necessità, in questi casi, di dover comunicare recesso dall'intero contratto*", ma che ciò non era mai avvenuto; per tutto quanto sopra, l'operatore Fastweb concludeva per il rigetto dell'istanza.

In data 29 aprile 2014, nel rispetto dei termini procedimentali, la società istante ha trasmesso la propria memoria di replica con cui, contestando quanto affermato dall'operatore, allegava la documentazione rilasciata dall'agenzia commerciale di Telecom Italia [redacted]. al fine di documentare che la richiesta di migrazione si era regolarmente perfezionata in data 17 aprile 2013; insisteva, pertanto, per la richiesta di rimborso.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

Va preliminarmente disattesa l'eccezione di inammissibilità formulata dall'operatore convenuto, per essere i fatti e le richieste oggetto di questo procedimento i medesimi di quelli già costituenti oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione. Al riguardo va precisato che, se è pur vero che il campo delle "richieste" di cui al formulario UG, utilizzato per la proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione, è privo di qualsivoglia indicazione, risulta comunque allegato a detto formulario il reclamo del 26 settembre 2013, che costituisce parte integrante dell'istanza di conciliazione, nel quale, per quanto qui specificamente rileva, le richieste – di rimborso e storno delle fatture emesse dall'operatore Fastweb – sono le medesime avanzate, a mezzo del formulario GU14, nel presente procedimento di definizione.

Le domande formulate dalla società istante sono, tuttavia, infondate nel merito.

La società istante, infatti, ha chiesto il rimborso e lo storno delle fatture emesse dall'operatore Fastweb successivamente al 17 aprile 2013, data coincidente con il passaggio delle utenze in questione in Telecom Italia [redacted]., sul presupposto che, in quella data, si fosse verificata la "migrazione" delle proprie utenze verso il nuovo operatore.

Dagli atti del procedimento e, in particolare, tanto dalle schermate "Eureka" – che è un software di intercomunicazione tra gli operatori – allegate da Fastweb agli atti del giudizio, quanto dalla documentazione prodotta dalla stessa società istante in sede di memoria di replica – in cui, in particolare, l'acronimo "NPg" sta per *number portability* geografica – emerge invece che l'operatore Telecom Italia non ha inoltrato a Fastweb una richiesta di migrazione, bensì una richiesta di c.d. *number portability* (geografica) "pura".

La differenza non è di poco momento. Ed infatti, com'è noto, la procedura di migrazione comporta sempre il passaggio della risorsa fisica di accesso per la fornitura del servizio dall'operatore precedente a quello prescelto dall'utente in sua sostituzione. Poiché la procedura di migrazione si innesta sulla medesima risorsa di accesso, la migrazione comporta, quale effetto automatico, la contestuale cessazione di ogni rapporto contrattuale con l'operatore sostituito, senza necessità di alcun ulteriore adempimento da parte del cliente che, allo scopo, può quindi limitarsi a chiedere la migrazione all'operatore prescelto in sostituzione del precedente.

Come fondatamente eccepito dall'operatore Fastweb nel corso del presente procedimento, la procedura di *number portability* pura comporta, invece, il trasferimento della sola numerazione, cui non è associato il contestuale trasferimento della risorsa fisica di accesso. E' questa la ragione per la quale, quando viene processata una richiesta di *number portability* pura, il contratto con l'operatore sostituito resta attivo, continuando a generare il costo dell'abbonamento. Per interrompere la fatturazione è necessario che il cliente comunichi una cessazione contrattuale all'operatore "sostituito" "*a mezzo raccomandata a.r., ovvero avvalendosi di supporto informatico o secondo le altre forme previste dall'ordinamento giuridico*", così come prescrive l'art. 5 della Delibera Agcom n. 35/10/CIR. Nel caso in esame, non risulta invece che la società istante abbia mai inviato all'operatore Fastweb una disdetta contrattuale.

Questo Ufficio ben comprende che, rispetto alle esigenze dell'utente, è sostanzialmente indifferente la modalità con cui si effettua il passaggio dal precedente al nuovo gestore, e che le questioni sopra analizzate si innestano nell'ambito di un tecnicismo che difficilmente l'utente conosce. E' presumibile anzi che la società istante abbia, nel caso di specie, confidato che tutta l'attività connessa al passaggio al nuovo gestore, con contestuale cessazione del rapporto contrattuale con l'operatore sostituito, sarebbe stata effettuata dall'operatore Telecom Italia, che tuttavia è rimasto estraneo a questo procedimento, poiché non convenuto in questa sede.

In tale contesto, non può tuttavia trascurarsi di considerare che l'operatore Fastweb, rispondendo in data 29 ottobre 2013 al reclamo della società istante, le aveva puntualmente segnalato che il gestore Telecom Italia [redacted]. aveva "*chiesto solo la portabilità dei numeri anziché richiedere una migrazione*", informando la società medesima della possibilità di "*richiedere la chiusura del contratto Fastweb ancora attivo inviando una richiesta di disdetta via raccomandata con ricevuta di ritorno*".

A detta comunicazione di Fastweb, la società istante – si ribadisce – non risulta aver fatto seguire la disdetta contrattuale da formalizzarsi nei modi segnalati dall'operatore in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 5 della Delibera Agcom n. 35/10/CIR di cui sopra. Ne discende che l'operatore Fastweb ha continuato, legittimamente, ad emettere le proprie fatture.

Per quanto sopra, le domande avanzate dalla società istante non possono essere accolte.

Sussistono giusti motivi per disporre la compensazione delle spese di procedura.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Raffaele Cioffi in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto 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 15 giugno 2015;

Con voti unanimi

DELIBERAZIONE
n. 97 del 15 giugno 2015

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza avanzata in data 31 marzo 2014 dalla società Parisi [redacted] nei confronti di Fastweb [redacted]., 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.

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
Sandro Vannini