

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Omnia Sportswear [REDACTED]
/Fastweb [REDACTED]**

Presenti:

| | |
|----------------------------|------------------------|
| SANDRO VANNINI | <i>Presidente</i> |
| GIANCARLO MAGNI | <i>Vice Presidente</i> |
| RENATO BURIGANA | <i>Componente</i> |
| LETIZIA SALVESTRINI | <i>Componente</i> |
| MAURIZIO ZINGONI | <i>Componente</i> |

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

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

Allegati N. 0

II 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. 123 del 19 marzo 2014 con cui la società Omnia Sportswear ■■■ 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 ■■■ (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 20 marzo 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 21 ottobre 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 13 ottobre 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 società istante, intestataria di un contratto di telefonia fissa di tipo *business* con il gestore Telecom Italia [REDACTED] sottoscriveva nel 2012 un contratto con l'operatore Fastweb, che prevedeva la portabilità delle linee n. [REDACTED] e n. [REDACTED] dal precedente gestore.

Nonostante le linee non fossero ancora migrate verso la società Fastweb, a partire dal 19 novembre 2012 quest'ultimo operatore cominciava ad emettere fattura nei confronti della società Omnia Sportswear; parte istante, inoltre, continuava a ricevere, contemporaneamente, anche i conti telefonici inviati dal gestore Telecom Italia [REDACTED]

Solamente in data 15 gennaio 2013 veniva attivato il servizio ADSL, ma mediante l'attivazione di una diversa linea telefonica.

Infine, nel mese di dicembre 2013, le linee oggetto dell'istanza risultavano non funzionanti e la società istante addebita tale circostanza all'avvenuta portabilità dei numeri dal gestore Telecom Italia [REDACTED]

In data 14 marzo 2014, parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia la società Omnia Sportswear ha chiesto:

- 1) il rimborso delle "fatture di Fastweb";
- 2) l'indennizzo per il periodo di mancata fornitura del servizio sulla linea "fissa" [REDACTED] (dal 19 dicembre 2013 al 5 febbraio 2014) e sulla linea "fax" [REDACTED] dal 12 dicembre 2013 (utenza ancora non riattivata al momento di presentazione dell'istanza GU14);
- 3) il rimborso delle spese subite per il "rientro in Telecom e i lavori sul centralino";
- 4) il risarcimento dei danni subiti per il mancato funzionamento delle linee telefoniche e del servizio POS nel periodo natalizio.

In data 15 aprile 2014 la società Fastweb ha fatto pervenire una propria memoria difensiva con la quale l'operatore, *in primis*, chiedeva che venisse dichiarata l'inammissibilità delle richieste presentate nell'istanza GU14 laddove non fossero coincidenti con quelle presentate nel formulario UG e, in particolare, le richieste formulate circa la linea [REDACTED] (non indicata nell'apposito riquadro del formulario UG) e le domande relative al distacco delle linee avvenuto nel dicembre 2013. Nel merito:

- l'operatore Fastweb, in seguito al contratto sottoscritto con l'utente, inviava, in data 16 gennaio 2013, richiesta di portabilità per le linee di telefonia fissa. Riguardo alla linea [REDACTED], la procedura si compiva in data 19 gennaio 2013, mentre per la linea [REDACTED] la procedura aveva termine nel dicembre 2013;

- l'utente non avrebbe mai segnalato alcun tipo di disservizio e, del resto, dà atto dell'attivazione del servizio ADSL in data 15 gennaio 2013;
- eventuali disservizi sulle linee dovrebbero addebitarsi, al massimo, agli apparati utilizzati dalla società istante, con esenzione di responsabilità, in merito, in capo al gestore, ai sensi dell'art. 12 delle Condizioni Generali di Contratto.
- In seguito alla presentazione di una richiesta di cessazione con rientro da parte della società Omnia Sportswear, le linee sarebbero rientrate presso il gestore Telecom Italia in data 13 febbraio 2014;
- la società istante avrebbe maturato un debito di euro 1.657,26 per fatture, peraltro, mai contestate nei termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto (art. 25).

In data 23 aprile 2014, la società Omnia Sportswear ha depositato note di replica, con le quali contestava l'eccezione preliminare formulata dall'operatore circa l'espletamento del tentativo obbligatorio di conciliazione anche in relazione all'utenza n. [REDACTED], avendo inviato in data 05.02.14 apposita istanza UG al riguardo.

Nel merito, circa i ritardi accumulati nella procedura di portabilità, parte istante fa riferimento ad una e-mail ricevuta nel mese di agosto 2013 da parte del gestore, con cui quest'ultimo comunicava la gestione del sollecito per il ritardo nella procedura di portabilità. La circostanza che il servizio ADSL sia stato attivato fin dal 15 gennaio 2013 non è significativa circa le due numerazioni oggetto dell'istanza: difatti, l'operatore Fastweb avrebbe attivato una nuova linea in relazione al servizio ADSL, mentre le utenze di fonia fissa n. [REDACTED] e n. [REDACTED] sarebbero state ancora gestite dalla società Telecom Italia. La società Omnia Sportswear, infine, ribadiva di aver presentato numerosi reclami circa i conti telefonici ricevuti ed i disservizi subiti, sia tramite l'Agente commerciale che il servizio clienti.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra:

- a) sulla correttezza, o meno, delle fatture emesse dall'operatore convenuto nel periodo intercorrente fra la sottoscrizione del contratto e l'effettivo compimento della portabilità geografica delle linee oggetto del contendere dalla società Telecom Italia [REDACTED] all'operatore Fastweb;
- b) sulla interruzione dei servizi in relazione alle utenze n. [REDACTED] e n. [REDACTED] subita nel mese di dicembre 2013 e nei primi mesi del 2014.

In via preliminare si rileva che:

- non possono considerarsi ammissibili le domande sub 3) e 4) presentate dalla società istante nel formulario GU14 depositato. Sul punto, si ricorda che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ciò premesso, la domanda di risarcimento dei danni subiti per la mancata fornitura del servizio nel periodo natalizio, nonché il richiesto rimborso delle spese sostenute per il rientro delle numerazioni presso l'operatore Telecom e per "i lavori sul centralino", risultano inammissibili in questa sede;

- l'eccezione di inammissibilità della domanda formulata da parte della compagnia Fastweb in relazione alla linea n. [REDACTED] e della sospensione del servizio subita nel periodo successivo al dicembre 2013 a causa del mancato esperimento, circa la predetta linea e circa il predetto periodo, del tentativo obbligatorio di conciliazione non può trovare accoglimento. Sono prodotti agli atti i formulari UG con la società Omnia Sportswear ha richiesto, anche circa la linea n. [REDACTED] e anche circa i malfunzionamenti rilevati nel periodo contestato, l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Nel merito:

L'istanza formulata dalla società Omnia Sportswear può trovare parzialmente accoglimento, nei termini che si vanno ad esporre.

Circa la domanda formulata sub 1), deve rilevarsi come l'operatore Fastweb non contesti di aver emesso fatturazione nei confronti della società Omnia Sportswear fin dal momento in cui è stato attivato il contratto di fornitura e ciò anche in presenza di un ritardo nel compiere la pattuita procedura di portabilità delle linee n. [REDACTED] e n. [REDACTED].

Al riguardo, né parte istante, né il gestore producono il contratto sottoscritto e contenente la richiesta portabilità delle linee oggetto dell'istanza. Tuttavia, il gestore Fastweb non contesta che il contratto sia stato sottoscritto, solamente rileva come sarebbero state rispettate le tempistiche contrattualmente previste per la portabilità, al contrario di quanto sostenuto dalla ricorrente; l'attivazione del servizio ADSL in data 15 gennaio 2013, ammessa dalla cliente, sarebbe la prova che il servizio sia stato pienamente funzionante. Vengono prodotte le schermate del sistema "Eureka" che comproverebbero l'avvenuta migrazione delle linee e l'attivazione del servizio sulle stesse.

L'art. 6.1 delle Condizioni Generali di Contratto dell'operatore prevedono che l'attivazione del servizio dovrà avvenire entro 60 giorni dalla ricezione della proposta contrattuale debitamente firmata. L'art. 7.2, in riferimento alla portabilità dei numeri telefonici, rinvia, per la tempistica di attivazione, nel caso in cui la tecnologia utilizzata dall'utente sia di tipo XDSL (come nel caso in esame), al predetto art. 6. Pertanto, in relazione a tutte le linee, la migrazione con contestuale portabilità, sarebbe dovuta avvenire entro sessanta giorni dalla sottoscrizione del contratto.

Le schermate del sistema "Eureka" prodotte dalla società convenuta non contengono, tuttavia, alcun concreto riferimento alle linee n. [REDACTED] e n. [REDACTED], né al nominativo della società Omnia Sportswear. Inoltre, le date segnalate da parte del gestore nelle depositate memorie difensive circa il momento in cui veniva richiesta di portabilità alla precedente compagnia non risultano del tutto coincidenti con quelle rinvenute nelle prodotte schermate. Ne consegue che tale documentazione risulta inutilizzabile rispetto al caso specifico.

L'operatore Fastweb produce tre fatture emesse nei confronti della società istante che sarebbero rimaste insolute. Tali conti telefonici devono considerarsi relativi al periodo in cui l'utente lamenta di non aver ancora ottenuto la portabilità delle utenze di fonia fissa dal gestore Telecom Italia [REDACTED] all'operatore Fastweb, tanto da ricevere, nel citato periodo, "doppia fatturazione", anche, cioè da parte della compagnia Telecom Italia [REDACTED] che prestava ancora il servizio voce e fax sulle linee oggetto del contendere. Da un esame dei predetti conti telefonici si evince come il gestore Fastweb abbia fornito il servizio relativo alla fonia fissa su numeri di utenza del tutto differenti rispetto a quelli indicati dalla società Omnia Sportswear come oggetto di portabilità. Inoltre, viene prodotto il dettaglio del traffico effettuato dalla società istante in quel periodo e, dall'esame dei tabulati, si comprende come il traffico possa essere riferibile unicamente alle linee di fonia mobile, mentre non è rinvenibile alcuna chiamata effettuata da linee di fonia fissa.

La documentazione prodotta agli atti, pertanto, conferma la ricostruzione fattuale operata dalla società Omnia Sportswear circa il ritardo con cui il gestore Fastweb ha gestito la procedura di portabilità delle linee n. [REDACTED] e n. [REDACTED] dall'operatore Telecom Italia [REDACTED]. Allo stesso tempo, pare chiaro come la società istante non abbia subito, nell'attesa che la procedura di portabilità si compisse, l'interruzione dei servizi collegati alle predette linee, che continuavano ad essere erogati dall'operatore Telecom Italia [REDACTED].

DELIBERAZIONE n. 105 del 15 giugno 2015

L'operatore convenuto, nelle memorie difensive depositate, evidenzia come la società istante non abbia mai presentato reclami, ai sensi di quanto previsto dagli artt. 16 e 25 delle Condizioni Generali di Contratto, circa i conti telefonici emessi nei suoi confronti.

Deve evidenziarsi come le fatture prodotte dalla società Fastweb e relative al periodo in cui non era ancora avvenuta la portabilità delle due linee oggetto del contendere contengono, tuttavia, anche i costi relativi ad altri servizi, come la prestazione del servizio ADSL o l'utilizzo delle utenze di fonia mobile. Non vi è prova agli atti che tali addebiti siano mai stati contestati, come evidenziato anche dal gestore, da parte della società istante.

La società Omnia Sportswear avrebbe dovuto, comunque, versare, in relazione ai predetti conti telefonici, quantomeno gli importi relativi ai servizi effettivamente prestati e, appunto, non contestati.

Non sarebbe, tuttavia, corretto che la società ricorrente dovesse corrispondere quanto richiesto, eventualmente, per i servizi erogati in relazione alle linee n. [REDACTED] e n. [REDACTED] prima che quest'ultime fossero, effettivamente, migrate presso il gestore Fastweb dal precedente operatore Telecom Italia [REDACTED]. Il periodo in esame deve considerarsi decorrere dal 19 novembre 2012, data in cui la società Omnia Sportswear dichiara di aver ricevuto il primo conto telefonico del gestore convenuto, fino al 12 dicembre 2013, data in cui le linee indicate nel formulario risultano migrate presso la compagnia Fastweb.

L'operatore Fastweb, pertanto, sarà tenuto ad annullare (o a rimborsare, laddove la società Omnia Sportswear abbia già provveduto con il pagamento) le voci di spesa eventualmente addebitate nei conti telefonici in relazione unicamente alle linee n. [REDACTED] e n. [REDACTED] per il periodo 19 novembre 2012 – 12 dicembre 2013.

b) sull'interruzione del servizio prestato dall'operatore Fastweb in relazione alle linee oggetto dell'istanza.

La società istante lamenta che, nel momento in cui, finalmente, si compiva la portabilità delle numerazioni oggetto del formulario GU14 verso il gestore Fastweb, quest'ultimo interrompeva i servizi alle stesse collegati.

L'operatore Fastweb non contesta che, nei periodi indicati nell'istanza depositata, il servizio sia stato effettivamente interrotto.

In via generale - secondo quanto disposto dalla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP - allorché l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio.

Si evidenzia, pertanto, anche in questo caso, una responsabilità in capo al gestore convenuto, cui consegue il diritto, per la parte istante, di ottenere il pagamento di un indennizzo per la totale interruzione del servizio.

Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare, per la linea n. [REDACTED], il *dies a quo* nel giorno 19 dicembre 2013, data in cui è stato segnalato, per la prima volta, il disservizio, e il *dies*

DELIBERAZIONE n. 105 del 15 giugno 2015

ad quem nel giorno 5 febbraio 2014, data in cui l'istante dà atto della cessazione del disservizio stesso. I giorni di totale interruzione del servizio sono, pertanto, 49.

Per la linea n. [REDACTED] l'istante riferisce di essere rimasto disservito in data 12 dicembre 2013 (*dies a quo*) e di non aver ancora recuperato il funzionamento della linea alla data di presentazione dell'istanza (19 marzo 2014, *dies ad quem*, in considerazione dei criteri forniti, in merito dalle Linee Guida approvate con Delibera n. 276/13/CONS). I giorni di totale interruzione del servizio sono, pertanto, 98.

Per il calcolo dell'indennizzo, si applica l'art. 5, comma 1, dell'Allegato A della Delibera n. 73/11/CONS, che, "*In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione*". L'art. 12, comma 2, della Delibera prevede la duplicazione dell'indennizzo laddove riguardi una linea di tipo "affari". Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 1.470,00 (euro 5 x 2 x 147 giorni complessivi di sospensione).

L'operatore, inoltre, sarà tenuto ad annullare (od a rimborsare, laddove la società Omnia Sportswear abbia già provveduto con il pagamento) le voci di spesa eventualmente addebitate nei conti telefonici in relazione ai servizi prestati sulla linea n. [REDACTED] per il periodo 19 dicembre 2013 – 5 febbraio 2014 e per la linea n. [REDACTED] per il periodo 12 dicembre 2013 – 19 marzo 2014.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 80,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Benedetta Cappelli 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

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 19 marzo 2014 dalla società Omnia Sportswear [REDACTED] nei confronti di Fastweb [REDACTED], che l'operatore provveda:

- 1) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa della parte istante mediante lo storno dell'insoluto esistente a suo carico (ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso) delle voci di spesa eventualmente addebitate nei conti telefonici in relazione ai servizi prestati sulle linee n. [REDACTED] e n. [REDACTED] per il periodo 19 novembre 2012 – 12 dicembre 2013;
- 2) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, dell'importo di euro 1.470,00 a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio subita dalle linee oggetto dell'istanza;

DELIBERAZIONE
n. 105 del 15 giugno 2015

- 3) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa della parte istante mediante lo storno dell'insoluto esistente a suo carico (ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso) delle voci di spesa eventualmente addebitate nei conti telefonici in relazione ai servizi prestati sulla linea n. [REDACTED] per il periodo 19 dicembre 2013 – 5 febbraio 2014 e per la linea n. [REDACTED] per il periodo 12 dicembre 2013 – 19 marzo 2014;
- 4) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante della somma di euro 80,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 Delibera n. 173/07/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1), 2) e 3) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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