

DELIBERA DL/028/18/CRL/UD del 16 aprile 2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

T. Rea / FASTWEB XXX

(LAZIO/D/481/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 16 aprile 2018;

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 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 Sig.ra T. Rea presentata in data 20.6.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato – nei confronti di Fastweb XXX di seguito per brevità “Fastweb” la mancata cessazione del servizio Fastweb a seguito di portabilità verso Vodafone con conseguente, indebita fatturazione Fastweb; la ritardata disattivazione del servizio, la ritardata portabilità, la mancata risposta ai reclami.

In particolare, ha dedotto:

- di avere richiesto migrazione del servizio da Fastweb, verso Vodafone in data 22.4.2014 e la procedura si concludeva solo a metà giugno 2014;

- nonostante il passaggio con l'operatore Vodafone, Fastweb continuava ad emettere fatture; si rivolgeva pertanto al servizio clienti per richiedere il rimborso delle somme non dovute;

Richiedeva pertanto:

1. Restituzione della somma di € 965,85 per indebita fatturazione
2. Indennizzo per ritardata migrazione del servizio
3. Indennizzo per mancata risposta ai reclami
4. Indennizzo per servizi non richiesti
5. Oltre spese di procedura

2. La posizione dell'operatore Fastweb .

Con memoria difensiva tempestivamente depositata, l'operatore precisava che la numerazione dell'istante era stata trasferita dal gestore Vodafone in data 19.6.2014 mediante procedura di Number Portability Pura.

Come infatti correttamente informato dalle comunicazioni in atti l'utente avrebbe dovuto inviare a Fastweb apposita disdetta per la cessazione dei servizi.

La procedura di NPP, operativa dal 7.2.2011, consente infatti di trasferire la numerazione senza la contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio. Detta risorsa di accesso, nel caso di specie una linea dati, resta così attiva con il vecchio operatore.

E' tuttavia l'operatore subentrante a dover informare della necessità di disdire il contratto con il precedente operatore, all'atto della stipula contrattuale, sebbene Fastweb avesse comunque assolto a tale obbligo, rispondendo ai reclami dell'utente.

La disdetta non è stata mai inviata dall'utente e pertanto concludeva per il rigetto delle domande.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Si rigetta, perché infondata e apodittica, la richiesta di inammissibilità formulata da fastweb dal momento che non si ravvisano elementi di novità tra l'istanza UG e quella GU14.

4. Sulla portabilità e ritardata portabilità

Il merito verte sulla corretta esecuzione della procedura di portabilità del numero e delle rispettive responsabilità dei soggetti coinvolti nel procedimento medesimo.

Occorre premettere alcuni cenni sulla procedura di portabilità pura (NPP) relativa al caso sottoposto all'esame.

Che si tratti di questo tipo di procedura, difatti, risulta provata dagli ordini presenti sul sistema di dialogo interoperatore di Fastweb, che documentano la NP Pura richiesta.

La procedura di Portabilità Pura, disciplinata dalla delibera n. 35/10/CIR, si riferisce a tutti i casi di passaggio delle numerazioni della clientela finale senza la contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio; il regolamento dispone che l'operatore recipient trasmetta la richiesta del cliente al donor, titolare della numerazione, il quale effettuerà delle verifiche tecniche e formali all'esito delle quali trasmetterà la richiesta al donating (in questo caso Fastweb) che ha in gestione la numerazione e, solo all'esito delle verifiche amministrative e tecniche poste in essere.

Di contro si ravvisa un comportamento certamente censurabile da parte di Fastweb che alcun riscontro o chiarimento ha fornito alla mail di reclamo dell'istante sulla necessità dell'invio della espressa disdetta anche al donating, verrà espletata la NP a DAC (data accettazione consegna).

Dalla documentazione in atti prodotta da Fastweb, si rilevano senza dubbio ordini di NP Pura ricevuti dall'OLO per la numerazione in contestazione, a partire dal 7.6.2014 con data di ultimo espletamento al 19.6.2014.

E' bene chiarire che le tre procedure standard regolamentate per il trasferimento delle utenze tra operatori di rete fissa (procedura di attivazione / di migrazione / di number portability pura), non hanno impatti significativi sul cliente finale, che può semplicemente rivolgersi all'operatore recipient comunicandogli la volontà di trasferire la propria utenza verso quest'ultimo. Sarà poi compito del recipient avviare la procedura tecnicamente corretta tra le tre.

VODAFONE, però, non ha preso parte al presente procedimento e pertanto alcuna censura o addebito, seppur astrattamente ravvisabile, sarà possibile comminare.

La presunta ritardata portabilità, invece, non può essere riconosciuta dal momento che risulta agli atti che la richiesta sia pervenuta a FASTWEB il 7.6.2014 ed espletata il 19.6.2014 nel rispetto dei termini previsti.

5.Sulla mancata disattivazione dei servizi Fastweb.

L'utente deduce una indebita fatturazione da parte di Fastweb successiva alla migrazione verso Vodafone.

Anche per le procedure di portabilità del numero puro (Del. n. 35/10/CIR) resta valido il principio secondo cui l'utente che intende richiedere la Service Provider Portability fornisce all'operatore recipient, tra i dati e la documentazione necessaria alla erogazione della prestazione richiesta, il codice segreto ed il carattere di controllo che gli sono stati comunicati dall'operatore donating; il punto 2.1 prevede che il cliente che intende interrompere il rapporto contrattuale in essere con l'operatore donating, usufruendo della Service Provider Portability, comunica per iscritto, con racc. A/R, la sua intenzione all'operatore suddetto o all'operatore recipient. Nel caso in cui il cliente abbia inviato la richiesta di Service Provider Portability direttamente all'operatore donating, quest'ultimo informa compiutamente il cliente della necessità di rivolgersi al recipient e delle modalità da seguire per avviare il trasferimento dell'utenza.

Nel caso di specie l'istante ha contestato come indebita la fatturazione emessa da Fastweb successivamente al trasferimento del numero; tuttavia la procedura di NPP ha fatto sì che rimanesse attiva presso Fastweb la risorsa di accesso e quindi i servizi ad essa collegati, non essendo stata inviata alcuna disdetta dall'utente per la loro dismissione; né può essere addebitata a Fastweb alcuna responsabilità relativamente all'onere di informare l'utente sulla necessità di esercitare il recesso sui servizi rimasti attivi, risultando che questi si sia interfacciato solo con il Recipient sul quale incombeva tale onere.

Tuttavia risulta agli atti che, in data 28.10.2014, l'utente abbia inviato a Fastweb un reclamo diretto ad ottenere l'interruzione della fatturazione sull'utenza migrata a Vodafone.

Dal reclamo si evince un ragionevole affidamento dell'utente sul fatto che, con la richiesta di migrazione a Vodafone, alcun altro adempimento incombesse a suo carico.

Ben avrebbe potuto, invece, Fastweb, in un ottica di correttezza e buona fede contrattuale, informare l'utente delle motivazioni sottese alla perdurante fatturazione, riscontrando il reclamo.

Non vi è prova, infatti, che la comunicazione sulla necessità di effettuare il recesso del 17.6.2014 sia stata recapitata all'utente.

Si ritiene, pertanto, che la fatturazione eseguita da Fastweb successivamente alla mail del 28.10.2014 sia da considerarsi indebita e meriti di essere rimborsata all'utente.

6 Sui reclami

L'utente ha lamentato la mancata risposta ai reclami.

Risulta agli atti solo il reclamo citato del 28.10.2014 rispetto al quale non risulta fornita risposta da parte di Fastweb.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP 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.

Ed invero, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Non risulta agli atti alcuna risposta del gestore al reclamo inoltrato dall'istante in data 28.10.2014.

Spetta, pertanto, all'istante l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art.11.2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS dal 12.12.2014, (già detratti i 45 giorni utili alla risposta) al 27.4.2016 (data di esperimento del tentativo di conciliazione) per € 300,00.

6. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 100,00 da porsi a carico dell'operatore, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte e dal grado di partecipazione dell'operatore ai procedimenti di conciliazione e di definizione.

Tutto ciò considerato

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza della Sig. T. Rea nei confronti della società FASTWEB XXX.
2. FASTWEB XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, e rimborsare tutte le somme fatturate a carico dell'istante dal 28.10.2014, maggiorate degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
3. FASTWEB XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, € 300,00 a titolo di mancata risposta al reclamo del 28.10.2014 oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

4. FASTWEB XXX è, altresì, tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 16/04/2018

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto