

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N. 67/18
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX SRL/FASTWEB S.P.A.
(RIF. PROCEDIMENTI GU14 N° 126/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO
NELLA riunione del 16 ottobre 2018 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile		X

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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM 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 AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dalla Società XXX Srl in data 10 aprile 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 7965, nei confronti con l’operatore Fastweb;

TENUTO CONTO che l’istante nella data sopra indicata ha presentato, ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS, istanza di definizione anche nei confronti dell’operatore Telecom avente ad oggetto la medesima controversia, e che per tale ragione entrambe le istanze sono state riunite per essere trattate congiuntamente;

VISTO il verbale relativo all'udienza di discussione tenutasi in data 05/06/2018 nel quale l'istante ha accettato la proposta dell'operatore Telecom di euro 300,00, mentre con l'operatore Fastweb non raggiunto nessun accordo bonario;

1. La posizione dell'istante

L'istante riferisce di aver sottoscritto un contratto con l'operatore Fastweb in data 12/02/2018 per l'attivazione del servizio fibra, con contestuale migrazione della propria utenza 0871/565XXX dall'operatore Telecom. Non solo la migrazione non veniva effettuata ma subiva anche l'interruzione dei servizi dati e voce a far data dal 27/02/2018.

Precisa di aver effettuato numerosi reclami sia telefonici che via pec ai quali non seguiva nessun riscontro.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Storno della posizione debitoria "se presente";
- ii. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. Indennizzo per la mancata attivazione del servizio;

Allega alla propria istanza:

- Proposta contrattuale sottoscritta con l'operatore Fastweb in data 12/02/2018;
- Reclamo del 22/02/2018;
- Atto di conclusione del procedimento d'urgenza del 15/03/2018;
- Comunicazioni Fastweb sullo stato dell'attivazione richiesta;

2. La posizione dell'operatore Fastweb

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

In primo luogo precisa che l'ordine di attivazione risulta essere stato bocciato in data 09/03/2018 per irreperibilità dell'istante che contattato più volte non ha mai ritenuto rispondere né di ricontattare l'operatore.

Quanto alla richiesta di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, evidenzia che la stessa deve essere rigettata in quanto all'istante è stata inviata una e-mail del 15/03/2018 che ad ogni buon fine si produce in risposta del reclamo del 02/03/2018.

Infine riguardo alla richiesta di storno dell'insoluto precisa come nessuno storno può essere effettuato poiché a carico dell'utente, mai attivato, non sono state emesse fatture.

Allega alla propria memoria:

- E-mail di risposta al reclamo del 15/03/2018;

3. Motivazione della decisione

Nel caso di specie l'istante lamenta la mancata migrazione della propria utenza nonostante la richiesta in tal senso, nonché la sospensione dei servizi voce e dati a partire dal 27/02/2018.

Con riferimento alla contestazione relativa alla ritardata migrazione dell'utenza da Telecom a Fastweb, si richiama brevemente il quadro normativo di riferimento per le procedure di trasferimento delle utenze fra operatori. La delibera Agcom n° 274/07/CONS ha introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare la concreta ed effettiva attuazione del diritto, riconosciuto all'utente, di trasferire la propria utenza ad altro operatore senza incertezze sui tempi di attivazione,

prevedendo regole volte ad evitare che l'utente possa incorrere in sospensioni della linea durante l'espletamento della procedura di passaggio. Tale regolamentazione è stata definita sulla base di quanto stabilito dal d.l. n. 7/2007 – c.d. Decreto Bersani – convertito in legge n. 40/2007, che, con particolare riferimento all'art. 1, comma 3, ha fissato in trenta giorni il termine massimo per il trasferimento del numero telefonico da un operatore all'altro. Va poi richiamato il principio secondo il quale gli operatori che devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, per escludere la propria responsabilità, sono tenuti a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze ad essi non imputabili. Oltre a ciò, per andare esenti da responsabilità, gli operatori devono fornire la prova di avere adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, poiché l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Venendo al caso di specie, dalla disamina degli atti del procedimento, risulta acclarato che l'istante abbia sottoscritto un contratto con Fastweb in data 12/02/2018. Risulta inoltre che a seguito di richiesta di provvedimento d'urgenza da parte dell'istante, il procedimento veniva concluso dall'adito Corecom che accertava il ripristino del servizio da parte dell'operatore Telecom in data 15/03/2018. Dalla documentazione prodotta dall'istante ed in particolare dalle verifiche effettuate nell'area clienti dell'operatore convenuto risulta altresì che lo stesso abbia fornito diverse comunicazioni contraddittorie tra loro: nella prima era contenuta la comunicazione del posticipo della data di attivazione che sarebbe avvenuta il 26/03/2018, con 22 gg. di ritardo; nella successiva dava atto di aver avviato in data 16/02/2016 il processo di migrazione; nell'altra dava atto di aver concluso le verifiche con Telecom in data 17/02/2018, di aver consegnato all'utente il modem in data 22/02/2018, ulteriori verifiche con Telecom in data 09/03/2018, di aver provato a contattare l'utente senza successo in data 12/03/2018, la cancellazione dell'ordine di attivazione in data 19/03/2018.

Peraltro nella e-mail del 15/03/2018 trasmessa all'istante in risposta al reclamo del 02/03/2018, l'operatore si limitava esclusivamente a richiedere un contatto telefonico senza tuttavia esplicitare nulla in ordine alla mancata migrazione dell'utenza.

Mentre con le memorie prodotte nel procedimento di urgenza Fastweb rendeva noto che Telecom aveva rimodulato la data di attivazione al 01/03/2018.

Poiché non risulta che effettivamente l'istante sia stato correttamente informato delle problematiche sorte in ordine alla migrazione richiesta, né risulta provato che l'istante abbia annullato l'ordine di attivazione, Fastweb deve ritenersi responsabile della mancata migrazione, essendosi limitata negli scritti difensivi soltanto a dichiarare di aver contattato l'utente invano. Sussiste, infatti, la responsabilità dell'operatore "*recipient*" qualora risulti provato che lo stesso, una volta ricevuta la richiesta di migrazione, non abbia provveduto ad attivare la procedura prevista dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS, né abbia provveduto ad informare l'utente dell'ineseguibilità della richiesta entro i tempi regolamentari in essa prescritti. Ne consegue, quindi, che l'operatore convenuto dovrà corrispondere all'istante l'indennizzo previsto dal combinato disposto degli artt. 6 e 12 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS, trattandosi di utenza business, pari ad euro 270,00, calcolato dal 14/03/2018 (data entro cui sarebbe dovuta perfezionarsi la migrazione, ai sensi delle norme regolamentari sopra richiamate, ovvero la comunicazione all'utente dell'ineseguibilità dell'attivazione) alla data del deposito dell'istanza di definizione avvenuta il 10/04/2018, per un totale di gg. 27 (euro 10,00 pro die x 27 gg).

Per le medesime ragioni Fastweb dovrà inoltre riconoscere all'istante anche l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 11 del citato Regolamento per un totale di euro 300,00, non potendosi considerare adeguata la risposta fornita con e-mail del 15/03/2018.

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 (cento/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dalla Società XXX r.l., nei confronti dell'operatore Fastweb s.p.a. nei termini sopra evidenziati;
2. La società Fastweb è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:
 - euro 270,00 (duecentosettanta/00) secondo quanto disposto dal combinato disposto degli artt. 6 e 12 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS per le ragioni sopra evidenziate;
 - euro 300,00 (trecento/00) secondo quanto disposto dall'art. 11 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS per le ragioni sopra evidenziate;
3. La società Fastweb s.p.a. è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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 Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 16 ottobre 2018

IL RELATORE

F. to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F. to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F. to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.