

DELIBERA N. 422017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

[REDACTED] / FASTWEB S.P.A.

(Prot. n. 7495/C del 21 luglio 2016)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 17/7/2017;

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*”;

VISTA la L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”

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, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, 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 [REDACTED] presentata in data 21 luglio 2016, Prot. n. 7495/C, contro Fastweb S.p.A.

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue.

1. La posizione della parte istante

La Società [redacted] (di seguito, per brevità, Italy), titolare di un contratto con l'Operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb) in relazione all'utenza n. [redacted] dichiara di aver richiesto, con contratti in data 25 giugno 2015 ed in data 3 novembre 2015, la portabilità geografica della predetta linea dalla Società Fastweb al Gestore Vodafone Italia S.p.A.; non solo la linea in oggetto non migrava verso la Società Vodafone Italia S.p.A. ma, in data 19 marzo 2016, veniva disattivata dall'Operatore convenuto.

In particolare, parte istante contesta di aver richiesto la portabilità geografica delle utenze n. [redacted], con contratti in data 25 giugno 2015 ed in data 3 novembre 2015 dalla Società Fastweb al Gestore Vodafone Italia S.p.A.; due linee riuscivano a migrare verso il Gestore desiderato, mentre la linea [redacted] non riusciva a migrare e veniva disattivata dall'Operatore convenuto nel marzo 2016.

In base a tali premesse, la Società Italy ha richiesto:

- i) l'immediata riattivazione della linea [redacted] con l'Operatore Fastweb o Vodafone;
- ii) un indennizzo pari ad euro 2.000,00 al giorno, per un minimo di euro 15.000,00, per ogni giorno di non uso della linea telefonica, in considerazione anche dei danni che la Società ha subito e subirà per il mancato funzionamento della stessa.

Parte istante ha depositato memorie nei termini assegnati con la lettera di avvio del procedimento del 23 settembre 2016, nelle quali ribadiva le proprie richieste nei confronti dell'Operatore Fastweb; precisava, inoltre, che all'esito dell'istanza presentata nell'ottobre 2016 a questo Ufficio per l'emissione di un provvedimento temporaneo al fine di ottenere la riattivazione della linea [redacted], apprendeva dal Gestore Fastweb come non vi fosse stata alcuna richiesta di portabilità, da parte della Società Vodafone Italia S.p.A., della linea in oggetto; che sarebbe stata avviata automaticamente la procedura di disattivazione del numero e che al momento la linea, pur non essendo più nella disponibilità del Gestore, "risponderebbe" ancora al Codice di Migrazione fornito da Fastweb, tanto che veniva suggerito di avviare una nuova procedura di migrazione con il predetto codice.

2. La posizione dell'Operatore

L'Operatore Fastweb S.p.A., con memorie del 4 novembre 2016, preliminarmente chiedeva che venisse dichiarata l'inammissibilità delle richieste formulate in difformità

di quanto rappresentato nel formulario UG; chiedeva, inoltre, che venisse dichiarata inammissibile la richiesta di riattivazione del servizio, nonché la richiesta di indennizzo pari ad euro 2.000,00 giornalieri, da considerarsi vera e propria richiesta risarcitoria, poiché materie del tutto estranee a quelle trattate in sede di definizione della controversia; nel merito, il Gestore convenuto evidenziava come non risultasse alcuna richiesta di portabilità geografica relativa alla linea [REDACTED]; al contrario, in relazione alla predetta linea, la Società Italy avrebbe presentato richiesta di recesso, motivo per cui in data 15 marzo 2016 il Gestore avrebbe cessato la linea con richiesta di rientro presso l'originario Operatore TIM S.p.A.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, occorre chiarire come, con riferimento alla domanda formulata nell'istanza depositata sub i), ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia è limitato a rimborsi di somme risultate non dovute (o, eventualmente, al loro storno), agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ciò premesso, pare evidente come debba considerarsi esclusa per questo Ufficio la possibilità di pronunciarsi sulla richiesta di riattivazione del servizio relativo alla linea [REDACTED] esulando quest'ultima dai possibili oggetti della pronuncia ai sensi dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

Sempre in via preliminare, si rileva che, con riferimento alla domanda formulata da parte dell'istante sub ii), 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: esclusa, quindi, ogni pronuncia risarcitoria, la domanda *de qua* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale domanda di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.

Circa l'eccezione preliminare formulata dall'Operatore Fastweb in relazione alla possibile non coincidenza tra le richieste presentate in fase di conciliazione della controversia ed in fase di definizione, quest'ultimo sembra utilizzare una formula di mero stile; in ogni caso non si rinvencono difformità fra quanto richiesto in sede di formulario GU14 e quanto prospettato nel formulario UG.

Nel merito, l'istanza formulata sub ii), come sopra reinterpretata, deve ritenersi ammissibile e parzialmente fondata, nei termini che si vanno ad esporre.

La Società [REDACTED] sostiene di aver richiesto la portabilità geografica dall'Operatore Fastweb al Gestore Vodafone Italia S.p.A. di tre linee di fonia fissa e di aver ottenuto la portabilità in relazione a due linee su tre; la linea [REDACTED], al contrario, non migrava verso l'Operatore Vodafone Italia S.p.A., ma restava nella disponibilità del Gestore

Fastweb, che avviava una procedura di cessazione con rientro presso il Gestore Telecom Italia S.p.A. con disattivazione dell'utenza in data 15 marzo 2016.

Nel caso che oggi ci occupa, pertanto, indipendentemente dalla circostanza che per l'utenza in oggetto fosse stata effettivamente richiesta, o meno, la portabilità della linea dal Gestore Fastweb verso l'Operatore Vodafone Italia S.p.A., sarà necessario esaminare se sia fondata la richiesta di indennizzo circa la disattivazione amministrativa della linea [REDACTED]

Difatti, se anche dalle schermate del Sistema "Eureka", prodotte dal Gestore Fastweb, emerge come non sia mai stata richiesta la portabilità da parte del Gestore Vodafone Italia S.p.A. per la linea [REDACTED], non vi è alcuna prova che parte istante abbia richiesto, come sostenuto dalla Compagnia telefonica convenuta, la cessazione con rientro in TIM S.p.A. della numerazione [REDACTED] al contrario, parte istante nega decisamente di aver mai richiesto la cessazione della linea stessa, ed anzi produce missive inoltrate a mezzo PEC e correttamente ricevute dal Gestore Fastweb dove chiedeva espressamente che non venisse disattivata la linea oggetto del contendere, avendone chiesto unicamente la portabilità verso l'Operatore Vodafone Italia S.p.A. e non la cessazione.

Il Gestore Fastweb non produce documentazione atta a sostenere la ricostruzione fattuale prospettata nelle proprie memorie su questo specifico punto; peraltro, era suo onere contrattuale garantire il funzionamento del servizio in relazione alla linea oggi in esame fino alla migrazione della stessa verso un diverso Operatore.

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 - l'utente ha diritto di godere pienamente, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e se l'Operatore non adempie nei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, il cliente ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che il fatto 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.

Pare evidente, quindi, come il Gestore convenuto dovrà corrispondere alla società Italy l'indennizzo previsto per la sospensione amministrativa del servizio relativo alla linea n. 097156120.

Circa il periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel 15 marzo 2016, data in cui la linea, per ammissione di entrambe le parti, è stata disattivata, ed il *dies ad quem* nel giorno 2 marzo 2017, data in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione relativa alla fase di definizione della controversia e parte istante, riportandosi alle

memorie depositate il 4 novembre 2016, ha confermato di avere ancora la linea telefonica disattivata, per un totale di 353 giorni.

Per il calcolo dell'indennizzo, per la sospensione amministrativa del servizio, si applica l'art. 4, comma 1, dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, che, *"nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione"*, da calcolarsi nella misura del doppio in virtù di quanto stabilito dall'art. 12, comma 2 della stessa Delibera, trattandosi di utenze di tipo "business"; pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 5.295,00 (euro 7,5 x 2 x 353 giorni di disattivazione).

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 150,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, Avv. Benedetta [REDACTED] parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 21 luglio 2016 dalla Società [REDACTED] nei confronti di Fastweb S.p.A.,

Delibera

La Società Fastweb S.p.A. è tenuta a:

- 1) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante l'importo di euro 5.295,00 a titolo di indennizzo per la sospensione amministrativa della linea [REDACTED];
- 2) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 150,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

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;

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte



