



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 44/2017

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] RAGAZZO C/
FASTWEB S.P.A.

L'anno duemiladiciassette, il giorno 17 del mese di luglio presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

		Pres.	Ass.		
1.	LAMORTE Giuditta	Presidente		<input checked="" type="checkbox"/>	
2.	CORRARO Armando Nicola	Componente		<input checked="" type="checkbox"/>	
3.	LAGUARDIA Gianluigi	Componente		<input checked="" type="checkbox"/>	
4.	RAPOLLA Morena	Componente		<input checked="" type="checkbox"/>	
5.	STIGLIANO Carmine Sergio	Componente		<input checked="" type="checkbox"/>	

DELIBERA N. 44/2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

██████████ RAGAZZO / FASTWEB S.P.A.
(Prot. n. 6475/C del 23 giugno 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 ██████████ Ragazzo presentata in data 23 giugno 2016, Prot. n. 6475/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

Il dott. [REDACTED] Ragazzo, 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 la portabilità geografica della predetta numerazione dalla Società Fastweb al Gestore TIM S.p.A.; da quel momento parte istante dichiara di non riuscire né ad ottenere la portabilità geografica, anche verso diversi Operatori, né ad usufruire del servizio di fonia fissa in entrata.

In particolare, parte istante contesta di aver attivato nell'aprile del 2015 un contratto con la società TIM S.p.A. per ottenere le portabilità geografica della linea [REDACTED] dal Gestore Fastweb: da quel momento parte istante sostiene di non aver potuto ricevere le chiamate in entrata; né la portabilità sia verso il Gestore originariamente prescelto, né verso diverse Compagnie telefoniche.

In base a tali premesse, il dott. Ragazzo ha richiesto:

- i) “la risoluzione del problema tecnico che impedisce le operazioni di portabilità/migrazione”
- ii) “il ripristino urgente del servizio di telefonia fissa in entrata”;
- iii) “indennizzi come per legge e come da Delibera AGCOM 73/11/CONS”.

Parte istante ha depositato memorie nei termini assegnati con la lettera di avvio del procedimento del 23 settembre 2016, nelle quali precisava come il servizio di fonia in entrata fosse stato ripristinato in data 27 luglio 2016, dopo una sospensione perdurata dal 15 giugno 2015; nel confermare la ricostruzione fattuale già rappresentata nell'istanza, precisava la domanda formulata nel modulo GU14 chiedendo, oltre agli indennizzi per il malfunzionamento del servizio, quelli per la mancata portabilità del numero, per il non aver la Compagnia telefonica fornito informazioni veritiere, per l'interruzione del servizio e per il ritardo nella riparazione del guasto. Le stesse richieste venivano ribadite nelle repliche, anch'esse depositate tempestivamente, dove veniva precisato, a risposta di quanto sostenuto dal Gestore Fastweb nelle memorie depositate, come il Gestore Fastweb avesse fornito informazioni circa lo stato della procedura solo pochi giorni prima dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 27 maggio 2016 (nonostante l'Operatore avesse già le predette informazioni fin dal maggio del 2015, in considerazione del fatto che la Data di Attesa Consegna fissata da Telecom Italia S.p.A. rimasta senza seguito era il 19 maggio 2015).

2. La posizione dell'Operatore

L'Operatore Fastweb S.p.A., con memorie del 4 novembre 2016, tempestivamente

depositate, preliminarmente chiedeva che venisse dichiarata l'inammissibilità delle richieste formulate in difformità di quanto rappresentato nel formulario UG; nel merito, evidenziava come, da quanto ricavabile dalle schermate del Sistema "Eureka", gestito da tutti gli Operatori, la richiesta di portabilità da parte del Gestore TIM S.p.A. perveniva il 23 aprile 2015 e che la DAC (Data di Attesa Consegna, giorno in cui sarebbe stato fissato il passaggio fra Operatori) risultava fissata per il 19 maggio 2015 e risultava annullata da parte dello stesso Gestore TIM per "sessione scaduta". Il Gestore TIM, inoltre, avrebbe comunicato la definitiva chiusura della procedura di portabilità solamente in data 25 luglio 2016, tanto che la procedura di migrazione avviata dal Gestore Vodafone trovava esito positivo il 22 agosto 2016. Non sarebbe rinvenibile, pertanto, alcuna responsabilità del Gestore convenuto circa la ritardata portabilità, stante anche l'aver adempiuto al proprio obbligo informativo in merito.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Preliminarmente, occorre chiarire come, con riferimento alle domande formulate nell'istanza depositata sub i) e ii), 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 sulle richieste di "risoluzione del problema tecnico che impedisce le operazioni di portabilità/migrazione" o di "ripristino urgente del servizio di telefonia fissa in entrata", esulando quest'ultime dai possibili oggetti della pronuncia ai sensi dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS. In ogni caso, pare emergere chiaramente dalla documentazione versata in atti come sia stato risolto positivamente sia il problema tecnico che impediva la migrazione della linea, che l'impossibilità di ricevere le chiamate in entrate, con conseguente cessazione della materia del contendere sui predetti punti.

Circa l'eccezione preliminare formulata dall'Operatore Fastweb, 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 iii) deve ritenersi ammissibile e parzialmente fondata, nei termini che si vanno ad esporre.

In sostanza, il dott. Ragazzo dichiara di aver subito un malfunzionamento parziale del servizio (mancata ricezione delle chiamate in entrata sulla linea di fonia fissa) dal 15 giugno 2015 al 27 luglio 2016; inoltre ritiene di aver subito l'illegittimo ritardo della portabilità geografica della propria numerazione da parte della Società convenuta,

quantomeno sotto il profilo della mancata compiuta informazione circa le problematiche tecniche che l'hanno impedita dopo il maggio del 2015, informazione pervenuta solamente pochi giorni prima rispetto alla data dell'udienza di conciliazione.

Nel caso che oggi ci occupa, pertanto, sarà necessario esaminare se sia fondata la richiesta di indennizzo circa il parziale malfunzionamento del servizio ed il ritardo maturato nella procedura di portabilità geografica del numero, dovuto anche in caso di mancata informazione circa le problematiche tecniche eventualmente riscontrate dal Gestore; deve evidenziarsi, sul punto, un'inammissibile moltiplicazione delle domande, in merito, da parte del Sig. Ragazzo, che andranno quindi ridotte unicamente alle due sopra rappresentate.

Circa la richiesta di condanna della Compagnia Fastweb per il malfunzionamento parziale del servizio di fonia fissa, deve rilevarsi la fondatezza dell'istanza.

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.

Nel caso specifico, non vi è alcuna contestazione, da parte del Gestore Fastweb, sulla circostanza che il dott. Ragazzo abbia subito, dal 15 giugno 2015 al 27 luglio 2016, il parziale malfunzionamento del servizio di fonia fissa, data l'impossibilità di ricevere le chiamate in entrata, per un totale di 409 giorni.

Pare evidente, quindi, come la Società convenuta non abbia adempiuto agli obblighi sulla stessa gravanti sia circa la corretta fornitura del servizio telefonico, sia circa il diritto dell'utente ad essere informato sulle problematiche tecniche riscontrate, con conseguente obbligo, per la stessa, di corrispondere un indennizzo in favore dell'istante.

Per il calcolo dell'indennizzo, circa la parziale fornitura del servizio voce, si applica l'art. 5, comma 2, dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, che, *"nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di*

malfunzionamento.”, 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 2.045,00 (euro 2,5 x 2 x 409 giorni di malfunzionamento).

In considerazione della parziale fornitura del servizio richiesto, pare inoltre equo che l’Operatore telefonico provveda con lo storno (o con il rimborso, nell’eventualità che l’istante abbia già provveduto al pagamento) di metà degli importi addebitati nelle fatture emesse nei confronti del dott. Ragazzo fino alla data di risoluzione della problematica tecnica.

Anche la richiesta di indennizzo per il ritardo maturato nella procedura di portabilità geografica potrà trovare accoglimento, in considerazione della circostanza che, se anche il ritardo dovesse essere imputabile allo scorretto agire dell’Operatore TIM S.p.A., sul Gestore Fastweb gravava, comunque, l’obbligo di informativa nei confronti del cliente circa le problematiche tecniche riscontrate nel caso concreto. Al riguardo, il Gestore Fastweb sostiene di aver adempiuto anche al predetto obbligo; controparte sostiene di aver ricevuto le dovute informazioni solo qualche giorno prima del 27 maggio 2016, data in cui si è tenuta l’udienza di conciliazione. Peraltro, la Compagnia Fastweb non fornisce alcuna dimostrazione di aver dato al proprio cliente le dovute informazioni prima di tale data.

La Compagnia convenuta aveva, fin dal giorno 19 maggio 2015, la piena consapevolezza del fallimento della procedura di migrazione avviata dall’Operatore TIM S.p.A. e non dimostra di aver fornito le relative informazioni all’utente prima della data presunta del 20 maggio 2017 (qualche giorno prima della data di udienza di conciliazione).

Pertanto, anche in questo caso, si ritiene sussistere una responsabilità contrattuale, in capo all’Operatore Fastweb, ai sensi dell’art. 1218 codice civile. Infatti, come più volte statuito sul punto dalla giurisprudenza della Corte di Cassazione (Cfr. da ultimo, cass. civ. sent. n. 936/10) la società Fastweb aveva l’onere di dimostrare che la ritardata migrazione fosse dipesa da causa ad essa non imputabile, nonché di dimostrare di avere tempestivamente informato l’utente delle eventuali difficoltà tecniche e/o amministrative incontrate nell’adempimento delle obbligazioni. Nel merito, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. In questi casi, peraltro, il Gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l’utente delle difficoltà incontrate nell’adempimento dell’obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici, dovendo l’utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Nel caso che oggi ci occupa, la Società Fastweb non ha dato alcuna prova di aver

tempestivamente informato l'utente delle difficoltà rinvenute nell'iter per ottenere la portabilità della linea. Ne consegue il diritto del dott. Ragazzo ad ottenere un indennizzo per il ritardo maturato nella migrazione.

Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 20 maggio 2015 (ossia il primo giorno di ritardo nel fornire alla parte istante la dovuta informativa circa le problematiche tecniche inerenti al portabilità del numero oggetto dell'istanza) e il *dies ad quem* nel 20 maggio 2016 (data in cui ragionevolmente parte istante è stata informata circa l'esito della procedura). I giorni di ritardo sono, pertanto, 367.

Per il calcolo dell'indennizzo dovuto, si applica l'art. 3 dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, il quale, *“Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo. Ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi. Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto”*, 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 1.101,00 (euro 1,5 x 2 x 367,00 giorni di ritardo).

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 100,00 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 23 giugno 2016 dal Sig. [REDACTED] Ragazzo 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 2.045,00 a titolo di indennizzo per il malfunzionamento parziale della linea di fonia fissa;
- 2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo

storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso) di metà degli importi presenti nelle fatture emesse fino alla data di risoluzione della problematica tecnica;

- 3) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, l'importo di euro 1.101,00 a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura di portabilità geografica;
- 4) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 100,00 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

