

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXX XXXXXX**
/Telecom Italia XXX

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. 320 del 19 aprile 2013 con cui il Sig. XXXXXX XXXXXX 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 XXX e Telecom Italia XXX 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;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXXXXX, titolare di un contratto con il Gestore Telecom Italia XXX (di seguito, per brevità, Telecom Italia) in relazione all'utenza XXXXXXXXXXXX, dichiara di aver sottoscritto, in data 14 gennaio 2012, un contratto con l'Operatore Fastweb XXX – Società a socio unico e soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG (di seguito, per brevità, Fastweb) per il servizio di fonia fissa e ADSL, con connessa portabilità della risorsa verso la Società Fastweb. Nonostante i numerosi solleciti, il servizio non sarebbe mai stato attivato da Fastweb e, a partire dal 20 marzo 2012, sia il servizio voce, che quello ADSL, sarebbero stati sospesi. Di conseguenza, in data 22 maggio 2012, l'utente decideva di recedere dal contratto stipulato con il Gestore Fastweb.

Il Sig. XXXXXX, inoltre, dichiara che, anche nel periodo in cui aveva richiesto la portabilità della linea verso il Gestore Fastweb, continuava a ricevere conti telefonici anche da parte dell'Operatore Telecom Italia, che venivano saldati parzialmente. In data 23 luglio 2012 il Sig. XXXXXX presentava reclamo ad entrambi i Gestori, senza esito.

In base a tali premesse, il Sig. XXXXXX ha richiesto:

- 1) Lo storno integrale della morosità pendente nei confronti di entrambi i Gestori;
- 2) Un indennizzo di euro 500,00 per la mancata attivazione del servizio da parte di Fastweb;
- 3) Un indennizzo pari ad euro 5.000,00 per "tutti i disagi subiti dall'utente" per il distacco della linea da parte di Fastweb a decorrere dal 20 marzo 2012;
- 4) Le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore Telecom Italia

In data 20 maggio 2013 la Società Telecom Italia ha fatto pervenire memorie difensive, con le quali veniva evidenziato come il Sig. XXXXXX, nella propria ricostruzione fattuale, addossasse unicamente al Gestore Fastweb la responsabilità dei disagi subiti. La Società convenuta, inoltre, precisava che dai propri sistemi risultava effettuata domanda di portabilità unicamente per il servizio ADSL e non per il servizio voce, con la conseguenza che la linea oggetto dell'istanza rimaneva attiva con l'Operatore Telecom Italia per tutto il periodo oggetto della controversia. Le fatture emesse nei confronti del Sig. XXXXXX, pertanto, dovevano ritenersi integralmente dovute; peraltro l'utente non avrebbe mai inviato alcun tipo di reclamo o segnalazione al Gestore.

3. La posizione della Società Fastweb

In data 23 Maggio 2013 il Gestore Fastweb faceva pervenire proprie memorie difensive di replica, con la quale il predetto Operatore specificava di aver presentato più volte alla Società Telecom Italia richiesta di attivazione dei servizi, richiesta sempre bocciata; che pertanto la linea oggetto dell'istanza non era mai migrata presso il Gestore Fastweb; infine, quest'ultima società evidenziava di aver ricevuto richiesta di recesso da parte del Sig. XXXXXX in data 24 maggio 2012.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente, occorre precisare come, nel corso dell'udienza di discussione, tenutasi in data 25 luglio 2013, l'istante abbia accettato la proposta transattiva formulata dall'Operatore

Fastweb; l'Ufficio del Corecom, pertanto, ai sensi dell'art. 16 dell'allegato A della delibera 173/07/CONS, ha dichiarato chiuso il contenzioso nei confronti del predetto operatore e l'istanza GU14 è stata contestualmente archiviata nei suoi confronti.

È necessario, pertanto, comprendere, se la domanda formulata in sede di istanza GU14 nei confronti dell'Operatore Telecom Italia – e cioè la domanda presentata sub 1), circa la storno integrale della morosità pendente nei confronti di Telecom Italia – possa essere considerata meritevole di accoglimento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante nei confronti del Gestore Telecom Italia possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Il Sig. XXXXXX ha aderito in data 14 gennaio 2012 ad un contratto con il Gestore Fastweb che prevedeva la fornitura del servizio voce ed ADSL e la contestuale migrazione della risorsa XXXXXXXXXXXX dall'Operatore Telecom Italia. Il Sig. XXXXXX dichiara, nella depositata istanza, che la procedura di migrazione non è mai stata completata; che, quindi, la Società Fastweb non avrebbe mai fornito i servizi richiesti; che a partire dal 20 marzo 2012 la linea risultava del tutto sospesa e che, in data 22 maggio 2012, decideva di esercitare il recesso nei confronti del Gestore Fastweb.

Tutti questi fatti non risultano in alcun modo contestati da parte degli Operatori convenuti: entrambi convengono sul fatto che le operazioni di migrazione attivate dalla Società Fastweb non siano mai andati a buon fine e che, quindi, la risorsa XXXXXXXXXXXX sia sempre stata gestita dal Gestore Telecom Italia; né pare contestata la circostanza che, a far data dal 20 marzo 2012, la linea intestata al Sig. XXXXXX sia rimasta sospesa. L'utente, quindi, in data 22 maggio 2012, chiedeva con raccomandata (ricevuta dalla Società Fastweb in data 24 maggio 2012) il recesso dal contratto.

Il Sig. XXXXXX ammette di aver pagato parzialmente (solo nella parte relativa al traffico effettuato) il conto telefonico 3/12 emesso dalla Società Telecom Italia e di aver tralasciato il versamento del conto telefonico 4/12, in quanto relativi al periodo in cui la linea risultava sospesa.

Sul punto, la convenuta Telecom Italia sostiene di non aver mai ricevuto alcun reclamo di malfunzionamento dei servizi; al contrario, risulta prodotta in atti e-mail del 26 luglio 2012 con cui veniva inviata alla Società Telecom Italia copia del reclamo allegato all'istanza di definizione, nonché risposta dell'operatore Telecom Italia in data 6 agosto 2012 con cui veniva suggerito di presentare il tentativo di conciliazione presso il CoReCom.

Ne consegue che, da un lato, la Società Telecom Italia ha ammesso che la linea oggetto della definizione non è mai stata gestita dall'Operatore Fastweb, con la conseguenza che anche nel periodo 20 marzo 2012 – 22 Maggio 2012 era obbligo contrattuale di Telecom Italia fornire il servizio all'utente; dall'altro, l'Operatore Telecom Italia ha avuto comunicazione circa lo stato dei fatti occorsi al Sig. XXXXXX, fatti non contestati nella sostanza.

Pare chiaro, di conseguenza, l'inadempimento della Società Telecom Italia nei confronti del Sig. XXXXXX ai sensi dell'art. 1218 c.c. per non aver fornito il servizio sull'utenza XXXXXXXXXXXX. 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. 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.

Ne consegue il diritto, per il Sig. XXXXXX, allo storno degli importi richiesti nelle fatture emesse dalla Società Telecom Italia per il periodo intercorrente dal 20 marzo 2012, data in cui la parte istante ha subito la totale interruzione del servizio, fino alla data di cessazione definitiva della linea, non avendo, nel predetto periodo, l'utente usufruito dei servizi oggetto del contratto con la Società Telecom Italia.

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) considerato il parziale accoglimento delle richieste.

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 20 febbraio 2015;

Con voti unanimi

DELIBERA

in accoglimento parziale dell'istanza avanzata in data 19 aprile 2013 dal Sig. XXXXXX XXXXXX nei confronti Telecom Italia XXX, che l'operatore provveda:

1) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno dell'insoluto esistente a suo carico (ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso) in relazione a quanto richiesto per il servizio voce ed ADSL per la linea XXXXXXXXXXXX per il periodo intercorrente fra il 20 marzo 2012 e la definitiva cessazione del servizio;

2) a corrispondere all'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.

Le somme così determinate a titolo di rimborso al precedente punto 1) 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.

DELIBERAZIONE
n. 29 del 20 febbraio 2015

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