

DELIBERA DL/31/19/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
R. CEDRONI /TIM XXX/FASTWEB XXX
(LAZIO/D/560/2016)

IL COMMISSARIO

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018.

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

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 R. Cedroni nei confronti di Tim XXX e Fastweb XXX;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, per il tramite dell’Associazione di Consumatori A.E.C.I. Lazio, ha lamentato, nei confronti degli operatori Fastweb XXX e TIM XXX (già Telecom Italia XXX), la mancata portabilità del numero in Telecom, con perdita dello stesso e la mancata risposta ai reclami.

Il 2.11.2015 accettava telefonicamente l’offerta di Telecom denominata “Smart Voce Casa” con migrazione da Fastweb; il seguente 4.11.2015 il contratto veniva recapitato al proprio domicilio per la sottoscrizione.

Non veniva poi più contattata da nessuno per l’attivazione e subiva la sospensione del servizio voce e adsl.

I primi di dicembre si recava presso un negozio Tim ma non riusciva ad avere alcuna informazione.

Il 16.12.2015 sporgeva reclamo via fax senza ricevere alcuna risposta.

Il 22.12.2015, veniva a conoscenza del fatto che la numerazione da lei posseduta da oltre trenta anni era stata assegnata ad altro utente.

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

1. La riattivazione del contratto e del numero;
2. Indennizzo per mancata attivazione del servizio;
3. Indennizzo per perdita della numerazione;
4. Indennizzo per mancata risposta al reclamo

2. La posizione dell'operatore Telecom

L'operatore dichiarava di essersi attivato prontamente per dare esecuzione al contratto, attribuendo tuttavia a Fastweb la responsabilità di aver causato il fallimento della procedura.

L'OLO infatti anziché inserire un ordine di cessazione con rientro, aveva impartito un mero ordine di cessazione standard; il mancato rilascio per il rientro della linea, aveva dunque reso la stessa libera e disponibile e pertanto era stata riassegnata ad altro cliente.

La procedura di cessazione con rientro è prevista infatti dalla regolamentazione per evitare che Telecom, in quanto anche proprietaria della rete, possa indebitamente "riappropriarsi" di una risorsa in gestione ad OLO senza espressa autorizzazione di questo; non avendo dunque comunicato un'esigenza di rientro, non è stato possibile riattivare l'utente con quella risorsa.

Declinava pertanto ogni responsabilità sulla vicenda.

3. La posizione dell'operatore Fastweb

L'operatore precisava che l'istante aveva aderito ad un abbonamento Fastweb + Sky con bundle "Home Pack" in data 20.10.2013.

Con raccomandata A/R ricevuta il 22.9.2015 aveva comunicato formale disdetta dall'abbonamento per il servizio telefonico e adsl; tale disdetta non conteneva alcuna richiesta di rientro in Telecom.

Fastweb dunque non poteva fare altro che cessare l'utenza e chiudere il contratto il 1.11.2015.

Sulla volontà manifestata con la disdetta non possono inoltre rinvenirsi dubbi, per essere stato tale evento già oggetto di distinta controversia nei confronti di Fastweb, laddove consapevolmente l'utente rappresentava di aver effettuato disdetta nei confronti sia di Sky che di Fastweb.

Alla data del 24.2.2016, l'utente depositava istanza di riattivazione urgente dell'utenza e, già in quella sede, Fastweb aveva rappresentato che l'utenza non era più nella sua disponibilità per essere stata riconsegnata a Telecom con l'ordine di cessazione di cui sopra.

Chiedeva pertanto il rigetto con condanna dell'utente alle spese di procedura.

4. Motivazione della decisione

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

La ricostruzione temporale fornita dall'utente, preliminarmente, è contraddittoria rispetto a quanto rappresentato dall'utente stesso con il reclamo a Telecom del dicembre 2015 e con quanto risulta dalle schermate dei due gestori e documenti in atti.

Risulta infatti che ancor prima di ricevere , il 2.11.2015, la proposta contrattuale di Telecom "TIM Smart Voce" , l'utente avesse già formalizzato la disdetta a Fastweb in data 22.9.2015 e che questa fosse stata lavorata nei tempi, con chiusura della posizione al 1.11.2015.

Coerentemente con quanto documentato da Fastweb in relazione alla disdetta, dalle schermate Pitagora in CRM3, si rileva una cessazione normale di ULL LA, originata dall'ordine di cessazione/normale inserito da Fastweb ed acquisito da Telecom (Wholesale) il 31.10.2015.

Non convince dunque la difesa di Telecom che da tali evidenze informatiche vorrebbe inferire un erroneo ordine impartito da Fastweb attinente invece alla migrazione, che avrebbe impedito l'attivazione con Telecom in quanto carente dell'elemento di rientro; così facendo Telecom sovrappone i suoi ruoli di Operatore di rete (operante dunque solo in fase 3, qual è quella descritta nella schermata) con quella di Recipient ricoperto nella vicenda contrattuale che ci occupa e responsabile, dunque, di dare impulso alla procedura di "attivazione" ex Delibera 274/04/CONS (da OLO a Telecom), richiesta con la sottoscrizione del contratto.

Al riguardo Telecom, invece, non ha documentato alcunché, ovvero non ha provato di essersi attivata per l'importazione della risorsa attiva con Fastweb (in ULL) , sviando l'attenzione su una procedura di cessazione standard che nulla c'entra col suo ruolo di operatore Recipient e qualificandola invece come un errore di Fastweb che invece stava eseguendo tutt'altra procedura (disdetta).

Telecom dunque non ha documentato alcuna attività per l'adempimento dell'obbligazione assunta con il contratto sottoscritto il 4.11.2015 che è di fatto rimasto ineseguito; vero è anche che, ove attivata, la procedura di migrazione sarebbe comunque andata in scarto per responsabilità dell'utente che aveva disdetto il contratto Fastweb già prima della decisione di rientrare in Telecom, per cui l'ordine avrebbe ricevuto un KO per "altro ordine in corso" o "utente cessato o in cessazione" .

In ragione di ciò non può ascriversi alcuna responsabilità a Telecom per non aver finalizzato una migrazione impossibile, né per averla contrattualizzata in mancanza di adeguate indicazioni dell'utente sulla sua precedente condotta.

Tuttavia la responsabilità di Telecom rileva sotto altro profilo, ovvero quello del mancato recupero della numerazione "rinunciata" per effetto della disdetta e quindi andata definitivamente persa per intempestiva assegnazione ad altro utente.

Recita infatti così l'art.19, comma 4 della Del.274/07/CON a proposito della procedura di "cessazione standard" che qui rileva : *"Nel caso in cui la cessazione avvenga in assenza di richiesta di number portability verso altro operatore, l'operatore a cui il numero ritorna in disponibilità si impegna a non riutilizzarlo per un periodo di almeno 30 giorni, ciò al fine di consentire che l'operatore che ha acquisito il cliente precedentemente intestatario del numero possa a sua volta in tale lasso di tempo richiederne la portabilità. In tal senso, tutti gli operatori stipulano accordi bilaterali di gestione diretta della portabilità del numero che garantiscano, tra l'altro, il passaggio degli utenti tra operatori che impiegano i servizi di accesso."*

Telecom dunque, che in qualità di *donor* aveva ricevuto il numero restituito da Fastweb come conseguenza della richiesta cessazione senza number portability avrebbe dovuto, secondo il regolamento, conservarlo disponibile per almeno 30 giorni prima di assegnarlo ad altri, in modo da consentire all'utente originario di recuperarlo in un secondo momento previa stipula di un nuovo contratto con altro operatore (nel caso di specie, Telecom stessa): deve dunque riscontrarsi a carico di Telecom la violazione di tale regola, che nel suo caso specifico sarebbe stata particolarmente agevole da perseguire dato che era Telecom stessa, in virtù del nuovo contratto, a dover richiedere la portabilità di quel numero alla divisione reti che lo teneva in latenza e, viepiù, perché la DAC risulta da Pitagora fissata per il 13.11.2015 e quindi al momento della possibile richiesta di portabilità, quell'utenza risultava sui sistemi ancora intestata all'utente.

Si riconosce pertanto a carico di Telecom, l'indennizzo previsto per la perdita della numerazione storica dell'utente (cfr. fattura Telecom anno 2003), ai sensi dell'art.9 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, nella misura massima di Euro 1000,00.

4.1 Sul reclamo

E' in atti il reclamo inoltrato via fax dall'utente il 16.12.2016 inerente la mancata attivazione del contratto, cui Telecom non risulta abbia mai risposto.

Spetta pertanto all'utente l'indennizzo di cui all'art.11, comma 1 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, dal 15.1.2016 (detratto il tempo utile alla risposta) al 19.4.2016, data dell'udienza di conciliazione, per Euro 95,00.

5. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, atteso il comportamento delle parti, le difese svolte ed il grado di responsabilità dei gestori, si riconoscono spese procedurali a carico di Telecom per Euro 100,00.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL COMMISSARIO

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza della Sig.ra R. Cedroni nei confronti di TIM XXX e la rigetta nei confronti di Fastweb XXX.
2. La società TIM XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura l'importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, di Euro 1000,00 (mille/00) a titolo di indennizzo ex art.9 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, nonché di Euro 95,00 (novantacinque /00) ex art.11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.
3. La società TIM XXX è tenuta a comunicare a questo Corecom 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 e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 21/05/2019

Il Commissario straordinario

Claudio Lecce

Il Direttore

Vincenzo Ialongo