



DELIBERA N. *79/2022*

[REDACTED]
(GU14/30475/2018)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 26/05/2022;

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 delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 13/10/2018 acquisita con protocollo n. 0156842 del 13/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatore del Comitato Avv. [REDACTED]

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Posizione dell’istante: Il Sig. [REDACTED] lamenta, nell’istanza di definizione depositata relativa all’utenza telefonica avente codice cliente [REDACTED], che “Dal 05/06/2018 è stata sospesa l’utenza telefonica [REDACTED] ed internet, abbiamo effettuato diverse segnalazioni telefoniche, sulla myfastpage e per fax il 22/06/2018 che allego, ma il problema non è stato ancora risolto. Il 24/07/2018 è stato emesso provvedimento



temporaneo, non risultato ottemperato. A questo punto riteniamo concretizzata la perdita del numero [REDACTED] su rete Fastweb essendo l'operatore non ancora riuscito a risolvere il problema e chiede "indennizzo per perdita della numerazione [REDACTED], tutt'ora non ancora attiva su rete Fastweb; indennizzo per sospensione linea telefonica [REDACTED] dal 05/06/2018 alla data di riattivazione; indennizzo per sospensione linea internet dal 05/06/2018 alla data di riattivazione; indennizzo per mancata risposta al reclamo storno e rimborso delle fatture emesse nel periodo di disservizio, indennizzo per gestione pratica. Le repliche dell'istante alle memorie difensive dell'operatore: IN VIA PRELIMINARIA SI RICHIEDE DI DISCUTERE QUESTA CONTROVERSIA IN AUTORITA' IN QUANTO L'ARTICOLO 22 DEL REGOLAMENTO DI PROCEDURA E' CHIARO: "1. La definizione delle controversie aventi a oggetto disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori è di competenza dell'Autorità." SI RICORDA CHE L'ISTANTE E' TITOLARE DELLA LINEA TELEFONICA DA SVARIATI ANNI E CHE LA PERDITA DEL NUMERO [REDACTED] RISULTA CONCRETIZZATA IN QUANTO NON E' MAI STATA RIATTIVATA SU RETE FASTWEB Si contesta e si disconosce a pieno la ricostruzione o meglio la favoletta riportata nelle memorie dell'Operatore Fastweb in quanto non è corredata da nessuna prova documentale e soprattutto non sono state depositate le schermate dei sistemi gestionali. Alla luce di quanto emerso si ribadisce che l'utenza [REDACTED] non è mai stata riattivata su rete Fastweb e si conferma quanto riportato nel fascicolo documentale. Si precisa che sono ben due i provvedimenti temporanei emessi dal Corecom Campania in data 05/07/2018 e 10/09/2018 che allego, entrambi rimasti non ottemperati. Si contesta la ricostruzione del rappresentante dell'operatore al punto 2 della memoria in merito all'infondatezza di quanto lamentato e soprattutto dell'estrema genericità e l'imprecisione dei fatti raccontati; • La linea telefonica [REDACTED] smette di funzionare il 05/06/2018, sono stati fatti diversi reclami scritti allegati al fascicolo documentale, FASTWEB NON HA FORNITO LA PROVA DOCUMENTALE CHE I RECLAMI SONO STATI RISCONTRATI E CHE L'UTENZA ERA REGOLARMENTE IN FUNZIONE. • Il 05/07/2018 ed il 10/09/2018 sono stati emessi due provvedimenti temporanei dal Corecom Campania che hanno ordinato all'operatore Fastweb di riattivare immediatamente la linea telefonica, FASTWEB NON HA FORNITO LA PROVA DOCUMENTALE DELLA RIATTIVAZIONE DELL'UTENZA SULLA PROPRIA RETE E SOPRATTUTTO NON HA DATO EVIDENZA DELL'AVVENUTA OTTEMPERANZA. • La linea telefonica ha smesso di funzionare il 05/06/2018 e non si capisce per quale motivo una portabilità mai richiesta dall'utente si sarebbe concretizzata, a detta di Fastweb solo due mesi dopo ovvero il 10/08/2018 lasciano l'utente senza linea dal 05/06/2018, L'ISTANTE SMENTISCE DI AVER RICHiesto UNA QUALSIASI PORTABILITA' CHE TRA LE ALTRE COSE NON SI EVINCE DA NESSUNA SCHERMATA DEI GESTIONALI FASTWEB, INFATTI NON SAREBBE CHIARA NEMMEO LA DAC (DATA ATTESA CONSEGNA) CHE IN UN PROCESSO DI MIGRAZIONE NON DEVE MANCARE. A questo punto in una normale controversia in cui il rappresentante dell'operatore avrebbe ricostruito realisticamente l'accaduto, l'istante avrebbe richiesto l'integrazione istruttoria, prevista dal regolamento, nei confronti di TELECOM ITALIA e TELECOM WHOLESALE (gestore della rete), ma in questo caso POTREBBE NON



ESSERE NECESSARIO in quanto la favoletta riportata nella memoria del rappresentante dell'operatore non è riscontrata nella documentazione. A tal proposito allego la risposta di Telecom Italia alla richiesta di chiarimenti dell'avv. [REDACTED] con data mercoledì 5 settembre 2018 ore 15:34 mittente MIRART – Gestione Contenziosi:” Buongiorno, da verifiche risulta che ad oggi la linea risulta cessata per richiesta pervenuta da OLO il 12/06/18 ed espletata il 19/06/18. Nel caso in cui il cliente volesse rientrare in TIM, dovrà seguire la normale procedura prevista dal processo. In merito alla mancata risposta in forma scritta al reclamo si ricorda che: • In considerazione di quanto esposto fin qui si ricordare l'ART. 3 comma 2 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS:”.....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.”

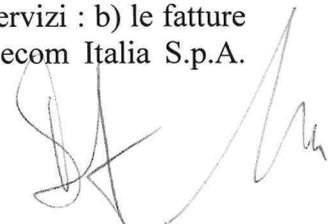
2. La posizione dell'operatore

Posizione dell'operatore: Fastweb S.p.A. contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza di definizione e si oppone alle richieste avversarie così come formulate per le seguenti ragioni: L'infondatezza di quanto lamentato da controparte 1. In ordine a quanto lamentato da controparte si evidenzia come le contestazioni mosse dall'istante risultino estremamente imprecise laddove parte istante, nel lamentare la sospensione prima e la perdita poi della propria utenza telefonica numero [REDACTED] dimentica di riferire un dato assolutamente dirimente nella comprensione della vicenda in oggetto, ovvero la richiesta di migrazione che l'esponente società ha ricevuto, in data 31 ottobre 2017, da parte dal gestore Tim per l'utenza telefonica in oggetto [REDACTED]. Ebbene, in fase di migrazione verso Tim il Sig. [REDACTED] cambiava idea e comunicava di voler restare in Fastweb, senonché nel momento in cui il cliente decideva di interrompere la migrazione verso Tim, la Fastweb aveva già correttamente processato la fase 2 di sua competenza, in quanto operatore Donating, di talché la numerazione [REDACTED] era già stata assegnata a Tim e non si rendeva, pertanto, possibile richiederne il rientro in Fastweb. Ebbene, a tal proposito è bene precisare che la migrazione in uscita da parte di Fastweb (fase 2,) quale Donating, è stata effettuata correttamente; pertanto la numerazione [REDACTED] non è più nella disponibilità di Fastweb bensì nella disponibilità dell'operatore Tim. Ovviamente Fastweb non è a conoscenza dei motivi per cui Tim, avendo avuto la disponibilità del numero telefonico in esame in seguito alla migrazione da essa stessa avviata, non lo abbia poi attivato sulle proprie linee, ma di tale circostanza non potrà certo esserne considerata responsabile Fastweb che non può procedere alla riattivazione di tale numero non avendo la disponibilità dello stesso, come risulta chiaramente dalla schermata Ear-o-Matic (c.d. “orecchio elettronico”) riportata in atti, laddove è possibile vedere come il n. [REDACTED] risulta “non rilevato su centrale Fastweb”: Peraltro, il fatto che Tim non abbia attivato la numerazione sulle proprie linee dopo averne avuto la disponibilità, rende materialmente e tecnicamente impossibile per Fastweb anche richiederla a tale operatore in quanto è notorio che il passaggio tra gestori è possibile solo per utenze attive. Di tale circostanza l'esponente società ne dava notizia

sia nella risposta al GU5 del 24 luglio 2018 (doc. 1) che nella risposta del 13 agosto 2018 di richiesta di chiarimenti (doc. 2). E' di palese evidenza, pertanto, che Fastweb ha agito nel pieno rispetto degli accordi contrattuali e della normativa di settore ed alcuna responsabilità potrà esserle imputata nel caso di specie, di talché le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento. Gli indennizzi richiesti 2. Controparte chiede "indennizzo per perdita della numerazione [REDACTED] tutt'ora non ancora attiva su rete fastweb; indennizzo per sospensione linea telefonica [REDACTED] dal 05/06/2018 alla data di riattivazione; indennizzo per sospensione linea internet dal 05/06/2018 alla data di riattivazione; indennizzo per mancata risposta al reclamo storno e rimborso delle fatture emesse nel periodo di disservizio indennizzo per gestione pratica". Ebbene, per le ragioni esposte è evidente come alcuna responsabilità sia configurabile in capo a Fastweb né per la lamentata sospensione dei servizi voce e dati "dal 05/06/2018" né tantomeno "per perdita della numerazione [REDACTED]". Peraltro è bene rilevare che nella non creduta ipotesi in cui si dovesse ritenere Fastweb responsabile di quanto lamentato dall'istante, in ogni caso ai fini dell'indennizzo si dovrebbe applicare unicamente l'art. 10 della Delibera 347/18, ovvero l'indennizzo previsto in caso di perdita della numerazione, "pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di € 1.500,00", trattandosi peraltro di utenza residenziale, e ciò in quanto evidentemente, rispetto alle due fattispecie indicate nel GU14 in esame, e cioè la "perdita della titolarità della numerazione" e la "interruzione della linea per motivi tecnici", la prima assorbe la seconda e non potranno certo essere sommate ai fini del computo dell'indennizzo dovuto. 3. Da ultimo, in merito alla richiesta di "indennizzo per mancata risposta al reclamo", preme rilevare l'orientamento delle recenti delibere AGCOM secondo cui è "consolidato l'orientamento dell'Autorità nell'asserire che l'utente, attraverso il deposito dell'istanza di conciliazione, momento nel quale si avvia un procedimento alternativo di contatto e confronto con l'operatore, sostanzialmente rinuncia alla gestione del reclamo ai sensi della Carta dei servizi" (Delibera 79/19/CIR). Ciò vuol dire che, a fronte di un reclamo pervenuto in data 22 giugno 2018 (prodotto dall'istante) e di un'istanza di conciliazione presentata presso il Corecom Campania in data 5 luglio 2018 (come espressamente indicato nel verbale di conciliazione del 11 ottobre 2018, prodotto dall'istante), non vi è alcun indennizzo da riconoscere per il mancato riscontro al reclamo, se è vero, come è vero, che Fastweb in data 24 luglio 2018 ha provveduto a riscontrare tempestivamente il GU5 azionato dall'istante, e ciò peraltro è avvenuto ampiamente entro i 45 giorni previsti dalla normativa. La richiesta di indennizzi nei confronti di Fastweb è pertanto del tutto inconferente ed infondata e non potrà trovare accoglimento.

3. Motivazione della decisione

Sulla base dell'istruttoria svolta dall'avv. [REDACTED], alla luce di quanto emerso dall'istruttoria e dalla documentazione allegata dalla parte istante, le richieste della predetta possono essere accolte parzialmente per i motivi di seguito precisati: l'istante produce agli atti: a) la copia della missiva indirizzata a Fastweb S.p.A. inviata a mezzo fax in data 22.06.2018, con cui si reclamavano i summenzionati disservizi : b) le fatture di Fastweb intestate all'istante, la fattura dell'Aprile 2013 Telecom Italia S.p.A.





affidente l'utenza de quo, intestata all' utente sig. [REDACTED] oltre alle memorie e controdeduzioni alle osservazioni dell' operatore formulate nella propria memoria difensiva a mezzo del suo delegato, da cui si evince che parte istante che lamentava la sospensione prima e la perdita poi della propria utenza telefonica, aveva chiesto la migrazione verso TIM in data 31.10.2017, ma il cliente aveva poi deciso di rimanere in Fastweb, che però nel frattempo aveva già processato la fase 2 di sua competenza, in quanto operatore Donating, talché la numerazione [REDACTED] era già stata assegnata a Tim e non si rendeva, pertanto, possibile richiederne il rientro in Fastweb, come si evince dalla risposta dello stesso gestore in data 24 luglio 2018 ed in data 13 agosto 2018, ma comunque non assolvendo il proprio onere probatorio, allegando una prova documentale atta ad escludere in toto una propria responsabilità da inadempimento, Ciò premesso, circa le richieste di indennizzo si accoglie quello afferente il disservizio della perdita della titolarità della numerazione, ai sensi dell' art. 10 Allegato A della Delibera 347/2018/CONS , che prevede " un indennizzo in caso di perdita della numerazione per pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo fino ad un massimo di euro 1500,00"e pertanto nel caso de quo si riconosce la somma totale di euro 550,00, calcolando l' importo di € 100,00 per 5 anni e sei mesi e precisamente dal 2013 sino al 5/6/2018. Si precisa che le altre richieste dell'istante sono assorbite dall' accoglimento del menzionato indennizzo. In particolare, per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, si ritiene che Fastweb abbia dato risposta al predetto reclamo in data 24.07.2018, con la missiva di riscontro del GU5 azionato dall' istante del 24.07.2018. Pertanto, nei 45 giorni previsti dalla normativa ed abbia quindi parte resistente in questo caso assolto il proprio onere probatorio, ai sensi dell'art. 1218 c.c., avendo fornito prova idonea ad escludere la propria responsabilità per la mancata risposta al reclamo;

DELIBERA

Articolo 1

1. L' Operatore Fastweb S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuto a corrispondere per i motivi di cui in premessa all' istante l'importo di euro 550,00 (cinquecentocinquanta/00), maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare/bonifico all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

2. 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.

3. 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 atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Dirigente ad interim
Dott. Alfredo Aurilio