

DECRETO DC/108/19/CRL

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

H. A. Bartolome / IRIDEOS XXX (MC-link XXX - Infracom Italia XXX - KPNQwest Italia XXX
- BiG TLC XXX - Enter XXX - Simple Solutions XXX)

(GU14/1319/2018)

Corecom Lazio

Il Commissario straordinario

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 Regolamento sugli indennizzi;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento applicativo”; VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio

2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 15 maggio 2019, n. T00118, di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l'istanza di H. A. Bartolome del 26/07/2018 acquisita con protocollo N. 0062877 del 26/07/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Chiesa Santa Maria Addolorata, per il tramite del l.r., lamenta l'indebita fatturazione dell'operatore McLink XXX (oggi IRIDEOS Spa) per il periodo successivo alla migrazione con BT, per euro 1418,00. Ha dedotto di aver sottoscritto un nuovo contratto e richiesto la portabilità di tutti i numeri e servizi associati al proprio codice fiscale xxxxxxxx dal gestore Mc Link Spa all'operatore BT Italia Spa e che il gestore recipient si prendeva carico di gestire la pratica di disdetta con il gestore donating. In data 12 dicembre 2016 riceveva un "rapporto di servizio", in cui la BT Italia comunicava l'avvenuta attivazione dei servizi. Nonostante la BT Italia abbia eseguito correttamente la pratica di subentro, in tutte le sue parti, il gestore MC Link, ha continuato ad emettere fatture addebitando canoni e servizi dei quali non usufruiva più da tempo e per le quali si chiede la pronta emissione di regolare nota di credito, a storno di quanto addebitato. Aveva inoltre provveduto a segnalare tale anomalia a MC Link, tramite l'invio di reclami scritti mezzo fax, ai quali non si è avuto riscontro, oltre ad aver contattato molteplici volte il servizio clienti 800969896. In base a tali premesse richiedeva: lo storno di tutta la posizione debitoria pari ad € 1417,99 sino a fine ciclo fatturazione Indennizzo per servizi non richiesti.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore, contestava le deduzioni della ricorrente, precisando che, diversamente da quanto dedotto la MC-link S.p.A. a seguito di verifiche sulla posizione debitoria della Chiesa di Santa Maria Addolorata, poteva accertare che in data 12.12.2016 l'utenza telefonica numero 06....013 associata al contratto GNR n. 2014/385, era stata trasferita in Number Portability (c.d. "Portabilità Pura" ai sensi della delibera 35/10/CIR e s.m.i.1) verso altro Operatore (BT Italia S.p.A. in qualità di Operatore Recipient) mentre il servizio di accesso ad internet ADSL Corporate protocollo n. 131109006 risultava attivo e regolarmente utilizzato sino al 11 aprile 2017, data in cui lo stesso veniva sospeso per morosità. La MC-link S.p.A., pertanto, in data 21/04/2017, comunicava quindi alla ricorrente che il contratto n. 2014/385 era da intendersi risolto a far data dal 12.12.2016, mentre le fatture emesse in virtù del contratto ADSL Corporate dovevano essere corrisposte sino alla data del 11.04.2017; di conseguenza, in data 05.06.2017 emetteva nota di credito per euro 1.830,00 per le fatture riferite al contratto n. 2014/385 limitatamente al periodo successivo al mese di dicembre 2016, nonché al contratto di accesso ad internet per il periodo successivo alla cessazione del rapporto (11.04.2017). La Delibera n. 41/09/CIR ha integrato e modificato le procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa; la successiva Delibera n. 35/10/CIR ha, a sua volta, integrato e modificato le procedure di Number Portability per numeri geografici di cui alla delibera n. 41/09/CIR ai fini della implementazione del codice segreto. Da quanto sopra esposto, emerge chiaramente l'infondatezza della richiesta inoltrata dalla ricorrente, atteso che la MC-link S.p.A., preso atto della portabilità della numerazione 068...013, associata al contratto GNR n. 2014/385 verso altro Operatore, provvedeva allo storno delle fatture emesse. Per quanto riguarda il servizio di accesso ad internet, risultando lo stesso perfettamente funzionante e regolarmente utilizzato, del tutto legittimamente viene richiesto il pagamento delle fatture insolite che ad oggi sono

pari ad euro 1.417,99. Con specifico riferimento a tale ultimo servizio, infatti, il gestore non aveva mai ricevuto alcuna comunicazione di recesso da parte del cliente, contravvenendo al principio previsto dall'articolo 5, comma 2 della Delibera 35/10/CIR, per cui nessuna comunicazione in tal senso è stata mai ricevuta, né dalla Chiesa di Santa Maria Addolorata, né da terzi. Ne consegue che la richiesta di pagamento della somma di euro 1.417,99 è pienamente legittima e fondata.

3. Motivazione della decisione

L'utente afferma di aver stipulato un contratto con BT per la migrazione di tutti i servizi afferenti al cf. dell'istituto, assicurato dal gestore che avrebbe curato anche la fase di disdetta con l'operatore recipient. Mc Link eccepisce invece che poiché era stato trasferito solo il numero (contratto GNR n. 2014/385) mediante NP Pura, era rimasta legittimamente attiva la risorsa d'accesso, il cui servizio internet era stato regolarmente utilizzato dall'utente e che pertanto, in assenza di disdetta, la fatturazione era dovuta fino a cessazione della linea per morosità. E' bene chiarire che la cd. Portabilità Pura (NPP), disciplinata dalla delibera n. 35/10/CIR, si riferisce a tutti i casi di passaggio delle numerazioni della clientela finale senza la contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio; il regolamento dispone che l'operatore recipient trasmetta la richiesta del cliente al donor, titolare della numerazione, il quale effettuerà delle verifiche tecniche e formali all'esito delle quali trasmetterà la richiesta al donating (in questo caso McLink) che ha in gestione la numerazione e, solo all'esito delle verifiche amministrative e tecniche poste in essere anche dal donating, verrà espletata la NP a DAC (data accettazione consegna). E' bene chiarire che le tre procedure standard regolamentate per il trasferimento delle utenze tra operatori di rete fissa (procedura di attivazione / di migrazione / di number portability pura), non hanno impatti significativi sul cliente finale, che può semplicemente rivolgersi all'operatore recipient comunicandogli la volontà di trasferire la propria utenza verso quest'ultimo. In tale caso sarà poi compito del recipient (BT) avviare la procedura tecnicamente corretta tra le tre. Tutte le procedure di trasferimento dell'utenza fissa sopra descritte costano pertanto di una serie di attività per i gestori, tali da consentire che il passaggio avvenga con il minimo disservizio per il cliente finale, il quale deve essere tenuto indenne da eventualità tecnico-amministrative che inficino il passaggio. Anche per le procedure di portabilità del numero puro (Del. n. 35/10/CIR) resta valido il principio secondo cui l'utente che intende richiedere la Service Provider Portability fornisce all'operatore recipient, tra i dati e la documentazione necessaria alla erogazione della prestazione richiesta, il codice segreto ed il carattere di controllo che gli sono stati comunicati dall'operatore donating; il punto 2.1 prevede che il cliente che intende interrompere il rapporto contrattuale in essere con l'operatore donating, usufruendo della Service Provider Portability, comunica per iscritto, con racc. A/R, la sua intenzione all'operatore suddetto o all'operatore recipient. Si tratta dunque di due possibili opzioni che ha l'utente, quella di rivolgersi al recipient per far gestire ad esso l'intero processo, oppure rivolgersi al donating mediante disdetta in cui sia espressa la volontà di passare ad altro OLO; nel caso in cui il cliente abbia inviato la richiesta di Service Provider Portability direttamente al Donating, quest'ultimo informa compiutamente il cliente della necessità di rivolgersi al Recipient e delle modalità da seguire per avviare il trasferimento di utenza. Da tutto l'impianto discende un obbligo per gli operatori di rispettare elevati standards mediante condotte specifiche, in modo da garantire compiutamente l'utente coinvolto dal trasferimento. Nel caso di specie nessuna responsabilità è ascrivibile al Donating McLink, poiché l'utente ha dichiarato di essersi rivolto al Recipient mediante stipula contrattuale ed è quest'ultimo ad aver scelto di avviare una NPP, con tutte le diverse conseguenze che ne discendono in tema di persistenza presso l'operatore di origine, di una risorsa attiva. Pertanto l'onere di una corretta informazione all'utente circa la necessità di una contestuale disdetta al Donating spettava al recipient. Tuttavia, se nell'immediato dell'avvio della procedura, McLink può ritenersi esente da responsabilità specifiche, non può sottrarsi che abbia violato il basilare principio di correttezza e buona fede nella gestione del rapporto contrattuale, ancora in essere dopo la migrazione, allorché inviava una comunicazione all'utente in ordine alla presenza di anomalie nelle connessioni con conseguente inserimento dell'IP in blacklist (email del 7.2.2017); il gestore non ha tenuto affatto in considerazione la risposta dell'utente con la quale contestava recisamente di avere un contratto aperto con detto gestore essendo migrato a BT dal

12.12.2016 e contestava l'intestazione a se medesimo dell'indirizzo IP in parola; ad ulteriori precisazioni in ordine alla debenza delle fatture, inoltrate dall'utente, il gestore si è limitato a riferire che i tre contratti 2015 e 2013 (anche quello con GNR) risultavano ancora attivi; salvo poi, come dichiarato in memoria, aver preso atto della mancata chiusura del contratto fonia, per il quale, a partire dal 12.12.2016, aveva provveduto a stornare tutto l'insoluto. Orbene, essendo attivo e regolarmente pagato analogo servizio internet con il nuovo gestore, è ragionevole concludere che inconsapevolmente l'utente si connetteva alla risorsa in dotazione a McLink generando traffico dati; per cui dal momento di presa d'atto della volontà dell'utente di migrare tutte le utenze ad altro OLO, McLink, quantomeno in sede di risposta al reclamo, avrebbe dovuto motivatamente spiegare la persistenza della connettività, fornendo le opportune indicazioni sulla necessità di una disdetta. In ottica dunque di rispetto del principio di buona fede e correttezza nel rapporto contrattuale che secondo consolidata giurisprudenza civile deve tradursi, se necessaria a preservare gli interessi dell'altra parte contrattuale, anche in una condotta attiva, McLink ha indebitamente protratto i contratti in essere per il servizio adsl, almeno a far data dall'8 febbraio 2017, quando l'utente inequivocabilmente esprimeva volontà contraria e pertanto è tenuta allo storno, con emissione di nota di credito, delle somme fatturate successivamente a tale data. E' in atti la fattura n. 99506 del 5.12.2016, che in relazione ai tre contratti (2013/6138 2013/6139 e GNR 100 numeri 2014/385) fattura canoni anticipati e servizi per le mensilità di gennaio e febbraio 2017; per cui, per quanto sopra osservato, l'importo di Euro 700,00 i.e. (2013/6138 e 2013/6139) può essere stornato per la metà (Euro 350,00 i.e.) ; l'importo di Euro 25,00 per il 2014/385 è stato, come dichiarato, già interamente stornato. Non si rinviene agli atti la successiva fattura, che comunque, data la conferma da parte del gestore di un insoluto totale di Euro 1418, deve essere interamente stornata. Non è possibile invece riconoscere alcun indennizzo per servizi non richiesti in quanto la fattispecie dell'art.8, comma 2 si riferisce a diversa tipologia di inadempimento (l'attivazione di servizi ex novo o aggiuntivi ad un contratto esistente senza il consenso espresso dell'utente) e non già alla permanenza di servizi già contrattualizzati e rimasti attivi per mancata lavorazione di disdetta, per la quale è satisfattiva la disposizione di storno/rimborso degli addebiti non dovuti.

DECRETA

Articolo 1

La società Irideos XXX è tenuta a stornare la fattura n. 99506 del 5.12.206 per l'importo di Euro 350,00 (i.e.) e a stornare altresì il restante insoluto fino a fine ciclo fatturazione.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Roma, 31/07//2019

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

F.TO