

DELIBERA N.	63/2014
TITOLO	2014.1.10.4
	2012.1.10.757
LEGISLATURA	IX

Il giorno 19 dicembre 2014 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X / FASTWEB X E TELECOM ITALIA X



Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Viste le delibere Agcom nn. 274/07/CONS, 81/12/CIR, 69/11/CIR, 136/10/CIR;

Visto lo "*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 e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2014.2174);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 dicembre 2014;



CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la ritardata portabilità, il malfunzionamento e la doppia fatturazione di alcune utenze interessate nei confronti delle società Fastweb X (di seguito Fastweb) e Telecom Italia X (di seguito Telecom). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue.

- In data 27/10/2010 decideva di cambiare gestore telefonico passando da Telecom a Fastweb con la sottoscrizione del relativo contratto. L'operazione si perfezionava, solo in modo parziale, in data 02/02/2011, a distanza di tre mesi dalla richiesta.
- Da subito, si è verificata una doppia fatturazione per lo stesso servizio, da parte di entrambi i gestori. L'istante ha provveduto a saldare solamente le fatture di Fastweb lasciando insolute quelle di Telecom a partire da aprile 2011 e richiedendone lo storno con il reclamo del 07/03/2011.
- Mentre effettuava anche reclami telefonici, in uno dei numerosi contatti, veniva a conoscenza del fatto che la portabilità non si era mai perfezionata del tutto e che, quindi, l'X risultava essere utente di entrambe le compagnie.
- Dal 04/07/2014 si verificavano, inoltre, dei malfunzionamenti delle linee interessate che richiedevano l'intervento dei tecnici Fastweb a spese dell'utente.
- Con reclamo scritto del 30/06/2011 a Telecom e del 05/07/2011 a Fastweb contestava i disservizi subiti senza avere alcun riscontro.

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

- a) gli indennizzi dovuti per il ritardo nell'attivazione del servizio, che si riserva di quantificare;
- b) gli indennizzi per il ritardo nel perfezionamento della procedura di migrazione da calcolarsi dal 02/02/2011 che si riserva di quantificare;
- c) gli indennizzi dovuti per il malfunzionamento delle linee telefoniche che si riserva di quantificare;
- d) lo storno della posizione debitoria;
- e) il rimborso delle eventuali somme pagate in eccedenza;



- f) a Telecom gli indennizzi spettanti per la mancata risposta al reclamo da calcolarsi nella misura di euro 1,00 al giorno, decorrenti dalla data d'invio del primo reclamo 07/03/2011 al 17/01/2012, data dell'udienza di conciliazione, che pertanto si quantificano in euro 300,00;
- g) a Fastweb gli indennizzi spettanti per la mancata risposta al reclamo da calcolarsi nella misura di euro 1,00 al giorno, decorrenti dalla data d'invio del primo reclamo 30/06/2011 al 17/01/2012, data dell'udienza di conciliazione, che pertanto si quantificano in euro 300,00;
- h) il rimborso delle spese legali ex art. 19, all. A. Delibera 173/07/CONS quantificate in euro 150,00.

2. La posizione degli operatori

La società Fastweb, nella propria memoria e nel corso dell'audizione ha rilevato di aver inoltrato mediante l'apposita piattaforma elettronica la richiesta di *Number Portability* al gestore Telecom, in attesa che quest'ultimo completasse la procedura di portabilità per consentire la gestione della linea. Nel frattempo, l'istante ha potuto usufruire dei servizi di telecomunicazione provenienti da entrambi i gestori attraverso l'assegnazione di numeri telefonici provvisori. In data 1/7/11 Telecom espletava la richiesta di portabilità delle utenze XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX e XXX.XXXXXX e in data 12/7/11 sul numero XXX.XXXXXX; pertanto solo a partire da tali date Fastweb ha potuto erogare i servizi richiesti mediante i predetti numeri. Fastweb ha offerto, a mero titolo conciliativo, lo storno di euro 567,71 per la fattura n. 8340302 del 30/11/2011 e ulteriori euro 600,00 a titolo di indennizzo.

La Società Telecom, nella propria memoria e nel corso dell'audizione ha rilevato di avere eseguito la portabilità delle utenze quando Fastweb l'ha richiesta. Le videate Pitagora evidenziano che l'attivazione delle linee XXX.XXXXXX e XXX.XXXXXX (con i numeri aggiuntivi XXX.XXXXXX e XXX.XXXXXX) è stata eseguita il 1/7/2014, l'attivazione dell'utenza 051.237513 è stata eseguita il 12/07/2011 mentre la linea XXX.XXXXXX risulta ancora in Telecom allo stato disponibile. Inoltre, il gestore precisa che le videate Eureka prodotte da Fastweb non contengono la data in cui fu avanzata la richiesta di migrazione. Telecom cessò la fatturazione all'istante in coincidenza del passaggio ad altro gestore, restituendo all'istante, con nota di credito, i canoni pagati anticipatamente, ma l'istante ha ommesso di pagare le fatture del 4° bimestre 2011 dovute, perché relative al periodo nel quale il servizio era ancora fornito da Telecom.



3. Motivazione della decisione

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

1. Preliminarmente, occorre chiarire che le domande *sub a)* e *sub b)* sono trattate congiuntamente. Nello specifico, la richiesta di indennizzo per la mancata attivazione delle utenze non può essere accolta, in quanto il disagio lamentato non riguarda il ritardo nell'attivazione del servizio, ma il ritardo nella portabilità del numero. Pertanto la domanda è da considerarsi esplicitata nella richiesta *sub b)* che, invece, può essere accolta. Ciò premesso, la responsabilità del predetto disservizio è addebitata interamente all'operatore *recipient* Fastweb. Dalle videate Eureka fornite dallo stesso gestore risulta, infatti, non compilata la sezione denominata "data ricezione richiesta" che consente di riscontrare l'effettiva data in cui fu avanzata la richiesta di migrazione da parte del gestore. Dalle schermate Pitagora depositate da Telecom, invece, si evince che Fastweb ha provveduto ad immettere l'ordinativo a sistema solo in data 20/06/2011, e che Telecom, a sua volta, ha espletato la procedura il 1/7/2014 sulle linee XXX.XXXXXX e XXX.XXXXXX (con i numeri aggiuntivi XXX.XXXXXX e XXX.XXXXXX) e il 12/07/2011 sull'utenza 051.237513, rispettando i termini previsti dalla normativa vigente, ai sensi della delibera Agcom n. 274/07/CIR. Pertanto, nulla può essere imputato a Telecom in merito al disagio subito, mentre si configura un ritardo nell'attivazione della procedura da parte di Fastweb (cfr. del. Agcom nn. 274/07/CONS, 81/12/CIR, 69/11/CIR, 136/10/CIR). Ne discende l'obbligo per Fastweb di provvedere al relativo indennizzo, sulla base dell'art. 6 del Regolamento Indennizzi, trattandosi di ritardo nella portabilità di utenze fisse, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, attesa la natura *business* dell'utenza. Nel caso di specie, l'arco di tempo considerato va dal 27/10/2010, data di stipulazione del contratto al 20/06/2011, data di presentazione della richiesta di migrazione da Fastweb a Telecom, come da schermata Pitagora agli atti. Tale ritardo risulta di 237 giorni e l'indennizzo andrà calcolato, quindi, moltiplicando l'importo unitario di euro 5,00 per i 237 giorni di disservizio (dal 27/10/2010 al 20/06/2011), per un totale di euro 1.185,00, applicando l'art. 12, comma 1, del predetto Regolamento, con conseguente computo dell'indennizzo in misura unitaria.
2. Per quanto riguarda la domanda *sub c)*, la richiesta non risulta corredata da indicazioni sul periodo del disservizio. Inoltre, l'istante non ha specificato il tipo di malfunzionamento subito,



né ha formulato una richiesta specifica, riservandosi di quantificarla successivamente. Ciò rende la richiesta generica e pertanto non accoglibile.

3. Relativamente alle domande *sub d)* e *sub e)* occorre precisare che sono anch'esse trattate congiuntamente e risultano essere fondate, per le motivazioni di cui al capo 1. L'utente ha diritto allo storno della posizione debitoria e/o al rimborso delle somme pagate in eccedenza di tutte le fatture emesse a partire dal 27/10/2014, data di sottoscrizione del contratto, fino al 01/07/2014, data di espletamento della procedura di migrazione, in riferimento alle utenze interessate (XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX).
4. La domande *sub f)* e *sub g)* non trovano accoglimento per le ragioni di seguito precisate. Dalla documentazione prodotta, si evince un reclamo del 07/03/2011 nei confronti di Telecom e un reclamo del 30/06/2011 nei confronti di Fastweb, di cui l'istante lamenta il mancato riscontro. L'istruttoria rileva che entrambi i reclami sono privi della conferma di trasmissione ai sopracitati destinatari; nonostante ciò, sia Fastweb che Telecom hanno depositato una risposta al reclamo. Nello specifico, Telecom con lettera del 31/03/2011 (Prot. n. C6858693) e Fastweb con e-mail del 02/08/2011. Entrambi i gestori, hanno quindi fornito nei tempi previsti dalla normativa un riscontro in merito al disservizio lamentato. Pertanto, nulla può essere eccepito agli stessi ai sensi dell'art. 11, comma 1, della del. 73/11/CONS. dell'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera) secondo cui, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato.
5. In relazione alle spese di procedura, premesso che le spese legali non possono essere considerate spese giustificate ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento - attesa la natura gratuita della procedura e la non obbligatorietà dell'assistenza legale - pare equo e proporzionale quantificarle in euro 150,00, in quanto erano presenti entrambe le parti nel corso della fase conciliativa presso il Corecom e l'utente è stato assistito anche nella fase di definizione.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini, il CORECOM, all'unanimità



DELIBERA QUANTO SEGUE

Accoglie parzialmente l'istanza di X nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.

1. La società Fastweb X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 1.185,00 (millecentoottantacinque/00) a titolo di indennizzo per i disagi lamentati;
 - II. a stornare la posizione debitoria e/o rimborsare le somme pagate in eccedenza di tutte le fatture emesse da Fastweb a partire dal 27/10/2014 fino al 01/07/2014;

2. La società Fastweb X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza

