

Area Definizione delle controversie

DETERMINAZIONE

Determinazione n. 9/2014

DEFC.2014.9

Tit. 1.10.21/925

del 19/12/2014

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X / FASTWEB X SOCIETA A SOCIO UNICO
E SOGGETTA ALL'ATTIVITA DI DIREZIONE E COORDINAMENTO DI SWISSCOM AG**

La Responsabile del Servizio Corecom

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";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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”*;

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell’11 aprile 2013, recante *“Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

Vista la delibera Agcom 274/07/CONS, del 6 giugno 2007, recante *“Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso”*;

Viste le Delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 15/10, 17/11 e 38/11;

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta di essere rimasto senza linea telefonica, internet e fax. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante dichiara quanto segue:

- di avere subito un ritardo nell’attivazione dei servizi voce e dati dall’11 ottobre 2011 al 26 marzo 2012;
- di essere rimasto privo del servizio in fase di trasloco della sede della propria attività;
- di aver fatto presente più volte il disagio.

In base a tali premesse, l’utente richiede:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- 1) l'indennizzo per essere rimasto senza linea telefonica, internet e fax dall'11 ottobre 2011 al 26 marzo 2012;
- 2) l'azzeramento delle spese di migrazione;
- 3) il rimborso delle spese per il disagio arrecato;
- 4) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami datati 27 dicembre 2011 e 04 febbraio 2012.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb X Società a socio unico e soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG (di seguito Fastweb) chiede il rigetto delle domande dell'istante. In particolare la società rileva che il ritardo nell'attivazione del servizio è derivato, in una prima fase, dal ritardo nell'espletamento della Fase 3 della procedura di migrazione dell'utenza da Tele Tu a Fastweb, ascrivibile all'operato di Telecom Italia X (di seguito Telecom) ed ammette, viceversa, un ritardo di 7 giorni nella gestione della successiva richiesta di trasloco dell'utenza.

3. Motivazione della decisione

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

- a) E' opportuno premettere alcune considerazioni sull'utenza oggetto della presente controversia. Dagli atti risulta che l'utenza X, indicata nel Formulario Gu14, corrisponde a quella indicata sul Formulario Gu5 presentato nel corso del tentativo di conciliazione, ma non a quella indicata nel Formulario UG, potendosi con ciò determinare una difformità nell'oggetto della richiesta tra quello sottoposto al tentativo di conciliazione e quello che costituisce il merito dell'odierna controversia. In verità tale difformità risulta sanata in atti sia avendo riguardo al fatto che la questione contenuta nei due formulari di merito risulta la medesima sia tenendo presente che nel corso dell'udienza di discussione è stato dato atto a verbale che la domanda di definizione verte sull'utenza X, che tale numerazione risulta dal contratto acquisito in atti nel corso dell'udienza stessa e che nulla ha eccepito parte convenuta in merito.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

b) L'utente dichiara di non aver avuto il servizio dall'11 ottobre 2011 al 26 marzo 2012. L'assenza del servizio lamentata dall'utente può essere configurata in una prima fase, dall'11 ottobre 2011 al 15 febbraio 2012, come ritardo nell'attivazione e in un secondo periodo, tra il 17 febbraio 2012 ed il 26 marzo 2012, come ritardo nel trasloco. Nell'ottobre 2011, infatti, l'utente dichiara di aver stipulato con Fastweb un contratto per partita iva richiedendo contestualmente la migrazione del numero X da Tele Tu, precedente gestore; la copia per il cliente della proposta di abbonamento, acquisita in atti nel corso dell'udienza di discussione, non porta alcuna data di sottoscrizione; è datata però 11/10/2011 la *welcome letter*, prodotta da parte istante, che Fastweb ha inviato all'utente confermando l'abbonamento "Soluzione Impresa". Il caso di specie riguarda la procedura di migrazione OLO to OLO, disciplinata dalla Delibera Agcom n. 274/07/CONS. La procedura, che consente all'utente di passare direttamente da un operatore c.d. Donating ad un altro operatore c.d. Recipient al quale intende chiedere l'attivazione dei servizi, si articola in 3 Fasi: in Fase 1 l'utente trasmette il Codice di Migrazione al Recipient; in Fase 2 il Recipient trasmette al Donating la richiesta di migrazione dell'utente, il Donating effettua le verifiche tecniche formali e le notifica al Recipient; in Fase 3 il Recipient configura sui propri sistemi la linea e la numerazione e provvede all'attivazione del servizio attraverso l'intervento della divisione Wholesale di Telecom. Dalle schermate in atti risulta: che la Fase 2 della migrazione è stata avviata dal gestore Recipient Fastweb in data 10/10/2011 nei confronti del gestore Donating Tele Tu; che quest'ultimo ha notificato in data 11/10/2011, ovvero nel termine previsto dalla normativa (5 giorni lavorativi), l'esito positivo delle verifiche al Recipient; che quest'ultimo ha sottomesso l'ordine a Telecom per la Fase 3 in data 20/10/2011, ma che la migrazione è stata infine annullata da Telecom che ha notificato un KO con causale "Indirizzo Cliente finale errato" solo in data 21/12/2011, ossia ben oltre il termine previsto da normativa (5 giorni lavorativi). Ne deriva che il ritardo in questa fase non è imputabile all'operato di



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Fastweb. La richiesta di migrazione viene reiterata da Fastweb a Tele Tu in data 09/01/2012: la notifica di Tele Tu dell'esito positivo delle verifiche è ancora una volta nei termini (10/01/2012), così come l'ordine di Fastweb a Telecom per la Fase 3 (datato 17/01/2012); questa volta la procedura viene espletata con successo in Fase 3 da Telecom, benché in ritardo (l'08/02/2012). Anche per questa richiesta di migrazione il ritardo non è imputabile all'operato di Fastweb. L'attivazione dei servizi da parte di Fastweb avviene però in data 16/02/2012, come comprovato dalla fattura n. 1497676, emessa il 29 febbraio 2012, che contabilizza a partire da tale data abbonamenti e consumi. In base alle Condizioni Generali di contratto di Fastweb (art. 6.1), l'operatore è tenuto ad attivare i servizi *"entro 30 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 giorni dalla ricezione della Proposta, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a Fastweb. Pertanto il tempo massimo per l'attivazione del servizio, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarà di 60 giorni che decorrono dalla ricezione da parte di Fastweb della Proposta sottoscritta dal Cliente"*. Dunque l'attivazione dei servizi sarebbe dovuta avvenire entro 60 giorni dalla ricezione da parte di Fastweb della proposta sottoscritta dall'utente nel caso in cui non si fossero verificati gli impedimenti tecnici descritti; nel caso di specie, tuttavia, il termine da Condizioni Generali di contratto deve calcolarsi a far data dal 21/12/2011 e l'attivazione definitiva rientra pertanto nei 60 giorni previsti. Per quanto attiene alla richiesta di trasloco, essa risulta trasmessa dall'utente il 17/02/2012 e ricevuta da Fastweb in pari data. In base alle Condizioni Generali di contratto di Fastweb l'operatore è tenuto, entro 30 giorni dalla richiesta, a comunicare *"l'avvenuta variazione con l'indicazione della data di decorrenza della stessa e degli eventuali costi (...) ovvero la ragione della sua mancata effettuazione"* (art. 8.5). Dagli atti risulta che il trasloco dell'utenza e l'effettiva attivazione dei servizi al nuovo indirizzo siano avvenuti in data 26/03/2012 ossia con 9 giorni di ritardo, ragione per la quale deve ritenersi fondata la richiesta dell'utente. Ne



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

discende l'obbligo per Fastweb di provvedere al relativo indennizzo che, sulla base dell'art. 3, comma 1 del Regolamento Indennizzi, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, attesa la natura *business* dell'utenza, andrà calcolato moltiplicando l'importo unitario di euro 15,00 per i 9 giorni di disservizio (dal 18 marzo 2012 al 26 marzo 2012), per un totale di euro 135,00. Infine merita di essere rilevato che la richiesta di indennizzo dell'utente si riferisce ad un'unica utenza fissa, ma a tre servizi: linea telefonica, internet e fax. In applicazione del principio sulla pluralità di indennizzi, espresso al punto III.5.3 delle Linee Guida di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, è possibile calcolare l'indennizzo per ciascuno dei servizi usufruiti sulla medesima linea per lo stesso periodo. Dalla documentazione contrattuale in atti, in particolare dalla proposta di abbonamento, è possibile desumere che l'abbonamento sottoscritto dall'utente ha ad oggetto sia il servizio voce che il servizio adsl, mentre non si rinvenivano riferimenti al servizio fax. Inoltre si rileva che per tale servizio, così come per il servizio internet, l'istante formula una specifica richiesta di indennizzo solo nel GU14, poiché nel formulario UG introduttivo del procedimento di conciliazione si leggono soltanto le seguenti richieste: *"Chiedo che la linea venga ripristinata immediatamente e di essere rimborsato del disagio ricevuto"*. Come da giurisprudenza costante dell'Agcom e di questo Comitato (cfr., ad esempio, Delibere Corecom Emilia-Romagna n. 17/11 e 38/11), è da ritenere inammissibile la domanda di indennizzo che non sia stata preventivamente formulata in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione, in ossequio a quanto disposto dall'articolo 14 del Regolamento. In ottemperanza a quanto disposto dal punto III.1.2 delle Linee Guida di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui la necessaria identità dell'oggetto delle richieste svolte in fase conciliativa e di definizione ex art. 14 del Regolamento non deve portare a richiedere l'assoluta identità formale delle domande, ma soltanto che "la questione in discussione sia la medesima", avendo quindi riguardo anche alla esposizione fattuale, si rileva che nel caso di specie solo il servizio internet è da



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

considerarsi rientrante nel medesimo oggetto già sottoposto al tentativo di conciliazione perché rinvenibile nella domanda di conciliazione. Per le ragioni esposte l'indennizzo per il ritardo nel trasloco, come sopra calcolato nella misura di euro 135,00, andrà pertanto moltiplicato per 2 (due) per complessivi euro 270,00.

- c) Per quanto riguarda le spese di migrazione di cui l'utente chiede l'azzeramento sub 2), è d'obbligo rilevare che la richiesta dell'utente risulta generica posto che l'utente non qualifica le somme e si limita a fornire copia della fattura n. 23713374536 emessa da Tele Tu il 26/02/2012 che riporta la voce Contributo disattivazione di euro 33,05, senza fornire alcuna indicazione circa l'avvenuto pagamento, circa l'avvenuta contestazione della fattura stessa e circa la fonte del rapporto negoziale in base al quale il gestore Recipient si sia obbligato al rimborso degli importi medesimi. Fastweb d'altro canto sul punto non formula contestazioni, limitandosi a produrre copia della fattura n. 1497676, emessa il 29 febbraio 2012, da cui risulta che l'importo di euro 85,00, addebitato come Contributo di attivazione, è stato compensato con due voci in negativo rispettivamente di euro - 50,00 a titolo di Promozione su contributo attivazione e di euro - 42,35 a titolo di Accredito per contributo di attivazione. L'assenza di contestazione da parte dell'operatore rispetto a quanto sostenuto da parte istante, in conformità alle decisioni rese anche da questo Comitato (cfr. *ex multis* la Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 15/10), conduce a considerare i fatti dedotti dall'utente integralmente provati. Pertanto la richiesta dell'utente risulta accoglibile e Fastweb sarà tenuta a rimborsare la somma di euro 33,05.
- d) Per quanto concerne la richiesta di rimborso delle spese per il disagio arrecato sub 3), esse sono da interpretare nel senso più logico e più pertinente in applicazione dei principi sulla qualificazione delle istanze espressi al punto III.1.2 delle Linee Guida di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, ossia nel senso di considerarle rientranti tra le spese di procedura di cui all'art. 19, comma 6, del Regolamento; tuttavia, in ottemperanza a quanto disposto dal punto III.5.4 delle



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

medesime Linee Guida, è opportuno tenere in considerazione il comportamento tenuto dalle parti ed in particolare dell'operatore che ha formulato, nel corso dell'udienza di discussione, un'offerta di euro 180,00 a titolo conciliativo, come risulta dal verbale in atti. Pertanto si deve concludere per il rigetto della richiesta sub 3).

- e) La domanda di indennizzo per la mancata risposta ai reclami sub 4) non può essere accolta non essendo stata preventivamente formulata in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione, in ossequio a quanto disposto dall'articolo 14 del Regolamento. Di più, tale domanda viene formulata solamente in sede di udienza di discussione, come risulta dal relativo verbale, e non risulta dal formulario GU14; in ogni caso non è presente tra quelle formulate in sede di conciliazione poiché nel formulario UG presentato dall'istante si leggono soltanto le seguenti richieste: *“Chiedo che la linea venga ripristinata immediatamente e di essere rimborsato del disagio ricevuto”*. Pur tenendo in considerazione anche l'esposizione fattuale dell'istanza, in continuità con i principi richiamati al punto b) che precede relativamente al contenuto e alla qualificazione delle istanze, tuttavia si rileva che nel formulario UG la questione dei reclami non è oggetto di specifica trattazione in quanto l'utente si limita a riferire di aver preso contatto telefonico con i call center per ottenere informazioni sulle tempistiche di attivazione e di aver ottenuto discordanti risposte, ma non vi è traccia dei reclami scritti per i quali chiede l'indennizzo nella presente procedura.

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di X nei confronti di Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- I. euro 270,00 (duecentosettanta/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nel trasloco;
 - II. euro 33,05 (trentatrè/05) a titolo di rimborso spese di migrazione.
3. La società Fastweb X é 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.

La Responsabile del Servizio Corecom
dott.ssa Primarosa Fini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom