

DELIBERA DL/056/15/CRL/UD del 30 marzo 2015

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
A. T. DI CHIARA / FASTWEB XXX
(LAZIO/D/329/2014)**

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 30 marzo 2015;

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 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 del Lazio del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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 A. T. DI CHIARA, presentata in data 14.04.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Nell'istanza introduttiva e nella memoria difensiva l'utente ha lamentato:

- i. Il malfunzionamento della linea voce (linea muta) e adsl (non funzionante) relativi ad utenza fissa residenziale dall'attivazione del servizio (18.4.2008) al cambio di domicilio (31.5.2008);
- ii. L'errata informativa ricevuta in sede di conclusione del contratto (31.3.2008) per il tramite dell'agente Fastweb, che garantiva la possibilità di chiedere il trasloco dell'utenza ed il mantenimento del numero telefonico presso la nuova abitazione ove l'utente si sarebbe trasferito entro un paio di mesi; il 16.5.2008 l'utente contattava infatti il call center per procedere con la richiesta di trasloco, ma gli veniva riferito che essendo utente Fastweb da meno di un anno, la richiesta non poteva essere inoltrata; conseguentemente l'utente, non avendo più alcun interesse a mantenere attivo un servizio presso un domicilio dove più non risiedeva, si vedeva costretto a recedere dal contratto, con conseguente perdita della numerazione che deteneva dal 1975;
- iii. I reclami scritti inoltrati il 22.5.2008 ed il 29.7.2010 restavano privi di riscontro ed esito.

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

- a. L'indennizzo per la completa interruzione dei servizi voce e adsl previsto dall'art. 5, comma 1 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, dal 18.4.2008 al 31.5.2008;
- b. L'indennizzo per aver ricevuto informazioni non veritiere, ai sensi dell'art. 3, comma 2 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, dal 31.3.2008 al 16.5.2008;
- c. L'indennizzo per la perdita della numerazione di cui era titolare dal 1975, ai sensi dell'art. 9 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
- d. L'indennizzo per le mancate risposte ai reclami del 22.5.2008 ed il 29.7.2010, ai sensi dell'art. 11 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS.

2. La posizione dell'operatore Fastweb.

Con memoria difensiva tempestivamente depositata, Fastweb ha dedotto:

- i. l'inammissibilità dell'istanza per mancata indicazione del disservizio asseritamente subito dall'utente e per mancata indicazione del relativo periodo;
- ii. di non avere ricevuto alcuna richiesta di trasloco;
- iii. la numerazione veniva restituita a Telecom il 14.01.2009, a seguito della richiesta di cessazione con rientro;
- iv. il contratto veniva cessato il 17.01.2009 e le fatture insolute stornate con note di credito del 30.10.2009 e del 4.10.2010.

Fastweb concludeva pertanto per l'inammissibilità dell'istanza e comunque per il rigetto, nel merito, delle domande di pagamento di un indennizzo che, alla luce delle difese svolte, apparivano del tutto infondate.

3. Motivazione della decisione.

Preliminarmente, in rito, l'eccezione di Fastweb di inammissibilità dell'istanza di definizione, per la parte relativa al dedotto malfunzionamento dei servizi, deve essere rigettata. L'utente ha infatti indicato, sin dall'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione e poi reiterato nell'istanza di definizione, il mancato funzionamento dei servizi voce e adsl sin dalla loro attivazione (18.4.2008), specificando che la linea voce risultava muta ed il servizio adsl non funzionante.

L'istanza appare pertanto sufficientemente circostanziata quanto al suo oggetto ed alle conseguenti richieste di indennizzo.

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

3.1. Sul malfunzionamento dei servizi.

In base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, delibera Agcom n. 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Agcom, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Sussiste, in particolare, la responsabilità dell'operatore, qualora lo stesso non garantisca l'utilizzo del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Tuttavia, *“non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione”* (Agcom Delibera n. 69/11/CIR; conformi Agcom Delibera n. 127/12/CIR; Agcom Delibera n. 130/12/CIR).

Non consta, nel caso di specie, che l'utente abbia inoltrato all'operatore alcun reclamo volto a segnalare i malfunzionamenti qui lamentati. Infatti, il primo “reclamo” (che tale non può definirsi e su cui torneremo in seguito) inviato dall'utente a Fastweb reca la data del 16.5.2008 e con esso l'utente ha esercitato la disdetta del contratto, motivandola con un asserito inadempimento dell'operatore per le errate informative ricevute in merito al trasloco dell'utenza; solo incidentalmente l'utente fa riferimento ai malfunzionamenti del servizio ed alle *“diverse segnalazioni inoltrate”* di cui, però, non ha specificato né la data né la modalità di invio.

La domanda di pagamento di un indennizzo per l'asserito malfunzionamento del servizio deve pertanto essere rigettata.

3.2. Sulle errate informazioni ricevute relativamente al trasloco dell'utenza. **Sulla perdita della numerazione.**

L'utente ha dedotto e lamentato che in sede di stipula del contratto con l'agente Fastweb (31.3.2008), questi gli garantiva la possibilità di ottenere il trasloco dell'utenza presso la nuova abitazione ove si sarebbe trasferito entro un paio di mesi. In vista del predetto cambio di abitazione, poi effettivamente seguito il 31.5.2008, l'utente contattava il call center Fastweb in data 16.5.2008 per inoltrare la richiesta di trasloco, ma si sentiva rispondere che essendo utente Fastweb da meno di un anno, la richiesta non poteva essere inoltrata; conseguentemente l'utente, non avendo più alcun interesse a mantenere attivo un servizio presso un domicilio dove più non risiedeva, si vedeva costretto a recedere dal contratto, con conseguente perdita della numerazione che deteneva dal 1975.

Fastweb ha dedotto di non avere mai ricevuto alcuna richiesta di trasloco; tale circostanza è confermata anche dall'utente, che l'ha motivata con le informazioni ricevute dal call center il 16.5.2008, che gli negavano la possibilità di ottenere il trasloco essendo cliente Fastweb da meno di un anno.

Con il trasloco dell'utenza l'operatore si impegna, ove tecnicamente possibile, a non cessare il vecchio numero telefonico dell'utente ma a mantenerlo attivo nella nuova abitazione. Le C.G.C. Fastweb non prevedono affatto un minimo temporale di abbonamento prima del quale l'utente non può inoltrare richieste di trasloco, sicché l'informativa ricevuta dal call center deve ritenersi errata e fuorviante: in base ad essa, infatti, l'utente decideva di recedere dal contratto, con conseguente perdita della numerazione.

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo previsto dall'art. 3, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS dal 16.5.2008 (data dell'errata informativa) al 31.5.2008 (data del cambio abitazione) per complessivi Euro 225,00.

L'utente ha altresì diritto all'indennizzo previsto dall'art. 9 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per la perdita della numerazione conseguente al recesso che l'utente si è determinato ad esercitare proprio in conseguenza delle errate informazioni ricevute. L'indennizzo viene riconosciuto per Euro 600,00, pari a 6 anni di precedente utilizzo che l'utente è stato in grado di dimostrare mediante deposito del conto Telecom n. 4/03.

3.3. Sulla mancata risposta ai reclami.

L'utente ha prodotto copia dei reclami inoltrati a Fastweb il 22.5.2008 ed il 29.7.2010.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il

termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Fastweb nulla ha dedotto in merito ai predetti reclami.

In relazione alla richiesta dell'istante avente ad oggetto il riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo da parte dell'operatore, deve rilevarsi l'impossibilità di ricondurre la fattispecie concreta all'ipotesi disciplinata dall'articolo 8, comma 4, allegato A, della delibera Agcom n. 179/03/CSP in combinato disposto con l'articolo 11 comma 2, allegato A, della medesima delibera, che prevede l'obbligatorietà della risposta in forma scritta entro quarantacinque giorni in caso di rigetto del reclamo, e il cui mancato rispetto è idoneo a far sorgere, in capo all'utente, il diritto al riconoscimento di un indennizzo. Deve rilevarsi, difatti, che l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*. Le norme definitorie hanno la funzione di individuare l'ambito di riferimento della disciplina, limitandone altresì l'ambito di applicazione, con la conseguenza che deve ritenersi esclusa l'applicabilità delle disciplina contenuta nella delibera n. 179/03/CSP a tutte le comunicazioni che non siano riconducibili alla nozione di reclamo ivi contenuta.

A tal proposito, si rileva come l'istante, con la prima raccomandata a.r. del 22.5.2008 inviata all'operatore, abbia esercitato il diritto di recesso dal contratto, lamentando, solo incidentalmente il malfunzionamento del servizio.

Si ritiene pertanto che la richiesta dell'utente avente ad oggetto la corresponsione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo secondo le modalità e i tempi previsti all'articolo 8, comma 4, allegato A, della delibera n. 179/03/CSP non meriti accoglimento stante l'impossibilità di qualificare la lettera inviata dal cliente all'operatore come reclamo.

La seconda raccomandata a.r. inviata dall'utente il 29.7.2010, a contratto ormai risolto, è stato accolto per fatto concludente di Fastweb, che ha provveduto allo storno delle fatture insolute, come richiesto dall'utente.

4. Sulle spese del procedimento

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00)

considerate le difese svolte ed il comportamento processuale tenuto da entrambe le parti.

*** **

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di A. T. DI CHIARA nei confronti della società FASTWEB xxx

2. La società FASTWEB xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 225,00= (duecento venticinque/00=), a titolo di indennizzo ex art. 3, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;

ii. euro 600,00= (seicento/00=), a titolo di indennizzo ex art. 9 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;

3. La società FASTWEB xxx è tenuta, altresì, 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, lì 30 marzo 2015

Il Presidente
Michele Petrucci
Fto

Il Dirigente
Aurelio Lo Fazio
Fto

