

DELIBERA DL/073/15/CRL /UD del 6 maggio 2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

P. FIASCO / FASTWEB XXX

(LAZIO/D/516/2014)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 6 maggio 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 P. FIASCO, presentata in data 20.06.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Nell’istanza introduttiva e nella memoria di replica l’utente ha lamentato che:

i. A seguito di richiesta del giugno 2012 di migrazione in Fastweb dell'utenza fissa Telecom Italia n. XXXXXX609, Fastweb attivava una numerazione provvisoria nel mese di settembre 2012;

ii. Nel mese di marzo 2013 i servizi voce, fax e adsl subivano la completa interruzione, sino al mese di agosto 2013 quando i servizi venivano attivati sulla numerazione originaria;

iii. Il tentativo obbligatorio di conciliazione, esperito nei confronti di Fastweb e di Telecom si concludeva con esito positivo quanto a Telecom, e l'utente proponeva istanza di definizione nei confronti della sola Fastweb.

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

a. Disporsi lo storno integrale di eventuali fatture insolute emesse da Fastweb, con ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione spese;

b. L'indennizzo di cui all'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS per la ritardata portabilità della numerazione;

c. L'indennizzo di cui all'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS per l'interruzione dei servizi;

d. L'indennizzo di cui all'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS per la mancata risposta ai reclami;

e. Il rimborso dei costi vivi sostenuti e delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore Fastweb.

Con memoria difensiva tempestivamente depositata, Fastweb ha dedotto, in rito, l'inammissibilità dell'istanza per genericità della stessa e per mancata indicazione della numerazione telefonica cui l'istanza si riferisce, nonché del periodo dell'asserito disservizio. Nel merito, Fastweb ha osservato che:

i. L'utente era già stato indennizzato da Telecom Italia per la ritardata portabilità della numerazione da luglio 2012 a dicembre 2012, mediante corresponsione dell'indennizzo di Euro 1.300,00;

ii. Il contratto "micro imprese" cui l'utente aveva aderito, veniva infatti attivato solo il 4.12.2012 sulla numerazione XXXXXX609 mediante espletamento da parte di Telecom che aveva precedentemente bocciato le analoghe richieste di Fastweb;

iii. Contestava che l'utente fosse rimasto privo dei servizi nel periodo indicato marzo-agosto 2013, e depositava copia dei tabulati di traffico allegati alle fatture del 14.3.2013 e del 14.5.2013 da cui si evinceva la regolare fruizione dei servizi medesimi; deduceva, inoltre, di non avere mai ricevuto reclami dall'utente che segnalassero la lamentata interruzione dei servizi;

iv. L'utente, infine, recedeva dal contratto in data 08.04.2014;

v. La posizione amministrativa dell'utente era a debito per Euro 897,35.

Fastweb concludeva per il rigetto dell'istanza.

3. La posizione di Telecom Italia a fini istruttori.

Telecom ha dedotto:

- i. Di avere conciliato la controversia con l'utente in occasione dell'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione del 20.3.2014;
- ii. Il 28.5.2014, a seguito di richiesta di cessazione standard inoltrata da Fastweb, Telecom espletava la richiesta;
- iii. Le richieste di Fastweb di attivazione del servizio dati venivano bocciate da Telecom il 21.5.2013 ed il 25.5.2013 per "*attivazione su impianto con servizi incompatibili di altro gestore*".

4. 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.

Preliminarmente, l'istanza di definizione e le domande ivi proposte sono senz'altro ammissibili, posto che l'utente ha indicato sia la numerazione di riferimento che il periodo dell'asserita interruzione dei servizi. Deve pertanto essere rigettata l'eccezione di inammissibilità dell'istanza, posto che ciò che l'utente lamenta è la ritardata portabilità della numerazione da Telecom a Fastweb e l'interruzione dei servizi, già dedotti in sede di istanza di conciliazione prot. n. C9167/2013 e di cui al verbale di udienza del 20.3.2014 nei confronti sia di Telecom che di Fastweb allegato all'istanza di definizione.

4.a. Sulla ritardata migrazione con portabilità da Telecom a Fastweb.

Nel merito, la conciliazione intervenuta con Telecom – avente ad oggetto la corresponsione della somma di Euro 1.300,00 a titolo di indennizzo "*per i 147 giorni di mancata erogazione dei servizi (da luglio a dicembre 2012)*" – ed il dedotto espletamento della migrazione con portabilità della numerazione in data 4.12.2012, non contestato dall'utente, non possono che condurre al rigetto della domanda di pagamento di un indennizzo a carico di Fastweb per la ritardata portabilità, della quale deve ritenersi responsabile Telecom almeno sino alla data del 4.12.2012. Ad abundantiam si osserva che né Fastweb, né Telecom richiesta in sede istruttoria ai sensi dell'art. 18 Regolamento, hanno fornito la prova delle attività svolte a seguito della richiesta di migrazione con portabilità processata da Fastweb, sicchè non risulta provata la data di effettivo espletamento della portabilità sulla numerazione XXXXXX609, né la data di attivazione dei servizi sulla predetta numerazione.

L'esame delle fatture del 14.3.2013 e 14.5.2013 prodotte da Fastweb, consente di verificare che il traffico telefonico prodotto dall'utente sia riferibile alla numerazione provvisoria XXXXXX875 e non alla numerazione XXXXXX609 che, pertanto, almeno sino alla data del 15.4.2013 (ultimo movimento di traffico telefonico riportato nella fattura Fastweb del 14.5.2013) non era certamente attiva nonostante il dedotto espletamento della migrazione in data 4.12.2012. L'utente ha infatti dedotto di aver fruito dei servizi Fastweb a far data dal mese di settembre 2012 su numerazione provvisoria, e che l'attivazione dei servizi sulla numerazione originaria è avvenuta solo nel mese di agosto 2013: Fastweb, su cui incombeva il relativo onere probatorio, non ha depositato alcuna documentazione relativa alla procedura di migrazione con

portabilità da Telecom, né ha fornito la prova della data di attivazione dei servizi sulla numerazione originaria.

Deve pertanto dichiararsi la responsabilità di Fastweb ai sensi degli artt. 3, comma 3 allegato A alla Del. 73/11/CONS, dal 4.12.2012 al 1.8.2013 - data indicata dall'utente di attivazione dei servizi sulla numerazione XXXXXX609 - per la ritardata attivazione di ciascun servizio voce, comprensivo di fax, e adsl sulla predetta numerazione ed il conseguente diritto dell'utente all'indennizzo di Euro 720,00; nonché ex art. 6, comma 2 allegato A alla Del. 73/11/CONS per la ritardata portabilità del numero dal 4.12.2012 al 1.8.2013 ed il conseguente diritto dell'utente all'indennizzo di Euro 1.200,00.

4.b. Sulla interruzione dei servizi nel periodo marzo – agosto 2013.

La domanda di pagamento di un indennizzo per la dedotta interruzione dei servizi nel periodo marzo-agosto 2013 deve essere rigettata.

Osta, infatti, al riconoscimento di un indennizzo, la mancata indicazione dei reclami asseritamente svolti dall'utente e contestati da Fastweb: in mancanza di reclamo, infatti, l'operatore non è posto in condizioni di conoscere dell'asserito malfunzionamento e di porvi, quindi, tempestivamente rimedio.

Inoltre, Fastweb ha fornito la prova del traffico telefonico generato dall'utenza provvisoria, non contestato dall'utente, mentre la ritardata attivazione dei servizi sull'utenza originaria (che, non essendo attiva, non può aver subito interruzioni) è già stata indennizzata al punto che precede.

4.c. Sulla domanda di storno delle fatture Fastweb eventualmente insolute.

L'utente, su cui gravava il relativo onere probatorio, non ha prodotto copia né ha indicato le fatture di cui ha chiesto lo storno, con conseguente impossibilità di accogliere la relativa richiesta, non essendo possibile a questo Corecom Lazio verificare a quali periodi si riferiscano le fatture insolute, né se gli addebiti ivi indicati siano riferibili alla numerazione provvisoria o a quella originaria.

4.d. Sulla domanda di pagamento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Anche tale domanda deve essere rigettata, per assoluta mancata allegazione ed indicazione da parte dell'utente del o dei reclami asseritamente svolti e non riscontrati da Fastweb, che ha negato di avere mai ricevuto reclami.

5. 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 100,00 (cento/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

Articolo 1

1. Accoglie parzialmente l'istanza di P. FIASCO nei confronti della società FASTWEB xxx

2. La società FASTWEB xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. Euro 720,00= (settecento venti/00=), a titolo di indennizzo ex art. 3, comma 3 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;

ii. Euro 1.200,00= (mille duecento/00=), a titolo di indennizzo ex art. 6, comma 1 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, li 6 maggio 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto