

DELIBERA DL/002/14/CRL/UD del 16 aprile 2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

██████████ di E. B. / FASTWEB ██████████ / TELECOM ITALIA ██████████

IL CORECOM LAZIO

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 16 aprile 2014;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "*Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 20 aprile 2012, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/247/2012, con cui la ██████████ di E. B. (di seguito, per brevità, "██████████") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società FASTWEB ██████████ (di seguito, per brevità, "Fastweb") e con la società TELECOM ITALIA ██████████. (di seguito, per brevità, "Telecom");

VISTA la nota del 22 maggio 2012 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie difensive dell'utente e degli operatori, nonché la replica dell'utente;

UDITE tutte le parti all'udienza di discussione;

PRESO ATTO della transazione della lite intervenuta tra l'utente e Telecom, e della rinuncia alla domanda nei suoi confronti proposta dall'utente;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) L'utente (che svolge attività di riparazione e assistenza computer) ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- Il 14.10.2010, l'utente stipulava con Fastweb un contratto per la migrazione da Telecom del servizio voce e ADSL su utenza fissa business, con richiesta di portabilità del numero 06.22180112SP
- il 9.11.2010 tecnici Sirti, incaricati da Fastweb, installavano presso l'esercizio commerciale dell'utente un apparato destinato all'attivazione di un numero provvisorio in attesa della portabilità del numero; in tale occasione l'utente constatava che il numero in uscita era il 06.97657195, mentre riceveva le chiamate in entrata sul proprio numero 06.22180112 oggetto della richiesta di portabilità;
- l'ultima settimana di novembre 2010, l'utente riceveva una telefonata da Fastweb che lo informava che la portabilità era stata ultimata; l'utente constatava che, in effetti, l'utenza provvisoria 06.97657195 non era più attiva;
- da tale momento, il servizio voce iniziò a presentare problemi di ricezione in entrata: alle chiamate al n. 06.22180112 si attivava un disco Telecom che informava "*il cliente di rete fissa da lei chiamato non è momentaneamente raggiungibile*";
- il 16.2.2011 i tecnici Fastweb ritiravano l'apparecchio installato il 9.11.2010;
- l'utente riceveva fatture da entrambi i gestori, provvedendo al pagamento con rid bancario delle sole fatture Fastweb, ed omettendo il pagamento di quelle Telecom, ritenendo tali importi non dovuti;
- il 22.7.2011 l'utente riceveva da Telecom un preavviso di risoluzione contrattuale per inadempimento;

- tentato l'accesso - in data 17.11.2011 - ai servizi del portale Telecom per gli utenti registrati, questo veniva negato con la motivazione che l'utenza non era più attiva;
 - i reclami inviati sia a Telecom che a Fastweb, per segnalare la doppia fatturazione ed il malfunzionamento del servizio, non venivano riscontrati;
 - il 21.2.2012 si svolgeva il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi il Corecom Lazio, nell'ambito del quale l'utente apprendeva per la prima volta, da Fastweb, che questa aveva *“trasmesso 2 richieste di portabilità alla Telecom e da quest'ultima bocciate”* e che *“i disservizi lamentati dalla ricorrente sono verosimilmente da ricondurre ad un disallineamento nei sistemi Telecom e/o ad una mancata riconfigurazione delle numerazioni dai sistemi interni Telecom che ha impedito ed impediscono l'espletamento della portabilità”*. Il tentativo di conciliazione si concludeva con esito negativo;
 - l'utente chiedeva pertanto la condanna di Fastweb al rimborso di quanto pagato dall'inizio del rapporto; il pagamento dell'indennizzo giornaliero di € 15,00 previsto per le aziende dall'art. 6.1. Carta Servizi, dal 9.11.2010 (data dell'installazione degli apparecchi Fastweb) sino alla definizione del presente procedimento, perdurando il mancato espletamento della portabilità, indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce in entrata, calcolato in € 15 pro die dalla prima segnalazione al call center (12.10.2010) – ovvero, in subordine, dal 26.11.2011 (data del reclamo scritto del 23.11.2011, cui vanno aggiunti gg. 3 previsti dall'art. 5.3 Carta Servizi per la riparazione) - alla definizione del procedimento, oltre all'indennizzo per la mancata risposta ai reclami inoltrati per lamentare la doppia fatturazione, il mancato espletamento della portabilità ed il malfunzionamento del servizio voce in entrata; analoghe domande di condanna venivano proposte dall'utente nei confronti di Telecom; e con rifusione delle spese di procedura, quantificate in € 1.000,00.
- b)** Con memoria difensiva tempestivamente depositata, Fastweb deduceva che il 14.10.2010 l'utente chiedeva l'attivazione di contratto business con portabilità dell'utenza 06.22180112 attiva con Telecom; il 9.11.2010 attivava il numero provvisorio 06.97657195 in attesa della NP; il 21.12.2011 inviava richiesta di NP a Telecom che la bocciava il 22.12.2011; il 2.3.2012 inviava nuova richiesta di NP a Telecom che la bocciava con causale *“Codice segreto errato”*, nonostante il codice indicato fosse quello riportato sulle fatture Telecom fornitegli dall'utente; tali circostanze venivano comunicate all'utente, sia telefonicamente che con comunicazione scritta del 28.12.2011; in merito alle richieste di indennizzo formulate dall'utente, rilevava che lo stesso, in sede di udienza per il tentativo di conciliazione, aveva chiesto lo storno dell'insoluto ed indennizzi per € 3.800,00, e che la Delibera 73/11/CONS prevede un indennizzo, per la mancata risposta ai reclami, pari, nel massimo, ad € 300,00.
- c)** Con memoria difensiva tempestivamente depositata Telecom deduceva che il 17.11.2010 riceveva da Fastweb ordine di attivazione del servizio in modalità NPG sull'utenza 06.22180112 : tale ordine veniva annullato dalla stessa Fastweb e quindi rifiutato da Telecom; con successivo ordine ricevuto il 22.12.2011 Fastweb chiedeva nuovamente a Telecom l'attivazione del servizio in

modalità NPG: tale ordine veniva rifiutato con la causale “*codice segreto errato*”; anche l’ordine ricevuto il 3.3.2012 veniva rifiutato con la causale “*codice segreto errato*”. Deduceva pertanto che mentre il primo ordine era stato rifiutato a seguito dell’annullamento di Fastweb, i successivi due ordini erano stati rifiutati poiché l’utenza, rimasta in gestione Telecom, era stata cessata in data anteriore agli ordini stessi a causa della morosità dell’utente nel pagamento delle fatture emesse da Telecom. Telecom concludeva pertanto per il rigetto dell’istanza.

d) Con memoria di replica tempestivamente depositata, l’utente rilevava come Fastweb avesse taciuto la prima richiesta di portabilità menzionata e provata da Telecom, e annullata da Fastweb; come avesse omesso ogni informativa all’utente; nonostante la mancata acquisizione dell’utenza, Fastweb aveva emesso fatture, puntualmente pagate dall’utente; quanto a Telecom, l’utente ne evidenziava il comportamento scorretto e fuorviante per la stessa Fastweb, avendo indicato la causale “*codice segreto errato*”, anziché comunicare che l’utenza era cessata per morosità. L’utente deduceva, infine, che la Delibera 73/11/CONS era inapplicabile *ratione temporis* al presente procedimento, trattandosi di fatti verificatisi prima dell’entrata in vigore della Delibera medesima.

e) All’udienza del 26.2.2013 tutte le parti si riportavano ai rispettivi scritti difensivi e l’utente precisava che “*la situazione è rimasta invariata*”; il Legale Istruttore, dato atto dell’impossibilità di raggiungere un accordo, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

f) Con comunicazione scritta del 19.3.2013 l’utente comunicava al Corecom Lazio di avere transatto la lite con Telecom, chiedendo pertanto che la definizione proseguisse nei soli confronti di Fastweb.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell’art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Resta salvo il diritto dell’utente di rivolgersi all’Autorità ordinaria per il maggior danno.

2.2. Nel merito.

2.2.a Sulla migrazione.

La controversia verte sulla migrazione dall’operatore Telecom all’operatore Fastweb. In particolare l’utente lamenta nei confronti di Fastweb la non corretta gestione del cliente, evidenziando la

scadente assistenza tecnica e la mancanza di informazioni sullo stato della migrazione o su eventuali problemi e difficoltà incontrate nella procedura.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere alla valutazione di merito della condotta tenuta da Fastweb una sintetica descrizione del quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziando gli aspetti di maggior rilievo in un'ottica di tutela del consumatore.

La legge 2 aprile 2007, n. 40, recante *“conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese”*, ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore, vietando vincoli temporali o ritardi, e senza spese non giustificate da costi dell'operatore.

In particolare, assume rilevanza al riguardo il disposto dell'articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui *“[i] contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”*.

A seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'AGCOM, avviata con la delibera 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”*, che prevede misure *“a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40”*.

Specificamente, la delibera 274/07/CONS introduce una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17 detta alcuni principi di carattere generale relativi alle procedure di migrazione/attivazione, stabilendo al comma 2 che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale e al comma 12 che le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori e che non sono ammesse causali generiche che non individuino l'effettivo problema riscontrato. Tale disposizione ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, secondo cui i tempi di attivazione, e correlativamente di disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono

necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b). A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal *recipient* (c.d. D.A.C. data di attesa consegna) in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente.

A seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'AGCOM, in cui assumono rilievo: la delibera n. 68/08/CIR (*Disposizioni in merito alla capacità giornaliera di evasione delle richieste di migrazione ai sensi della delibera n. 274/07/CONS*); la delibera n. 1/09/CIR, che ha diffidato gli operatori di rete fissa ad adempiere alle previste disposizioni normative in materia di migrazione; la delibera n.23/09/CIR (*Disposizioni attuative delle procedure di cui alla delibera 274/07/CONS in merito alla fornitura del codice di migrazione da parte degli operatori di rete fissa*); la delibera n. 41/09/CIR (*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*) che ha modificato l'art. 18 della delibera 274/07/CONS, riducendo, tra l'altro, a 10 giorni a far data dal 1 novembre 2009 e a 5 giorni a far data dal 1 marzo 2010 i termini per la trasmissione da parte del Recipient alla divisione rete di TI della richiesta di migrazione; la delibera n.52/09/CIR (*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto*); la circolare 26 febbraio 2010 (*Misure attuative relative alle procedure di cui alla delibera n. 52/09/CIR*), con cui sono state portate a conoscenza di tutti gli operatori le specifiche tecniche concordate e definite nel rispetto di quanto previsto dalla delibera n. 274/07/CONS e sono state fornite le linee guida da adottare nelle procedure di attivazione e migrazione per il "periodo transitorio" successivo al 1 marzo 2010.

Per quanto riguarda la c.d. procedura "OLO2OLO" (quelle in cui un consumatore intenda trasferire la propria utenza da un operatore *donating* "OLO" - vale a dire, diverso da Telecom - ad un altro "OLO"), disciplinata dalla delibera 274/07/CONS e dalle successive integrazioni e modifiche, l'AGCOM ha previsto che la relativa attivazione sia effettuata a cura dell'utente, che, allo scopo, può contattare il suo nuovo operatore *recipient* oppure il proprio *donating*. Va tuttavia sottolineato che il ruolo assegnato all'utente all'interno di tale procedura si esaurisce nella fase di avvio della stessa, di talché il buon esito di quest'ultima dipende in misura pressoché esclusiva dai suddetti operatori recipient e donating (oltre che, in misura minore, da Telecom), cui sono rimesse tutte le verifiche e gli adempimenti tecnici necessari. L'art. 18 della delibera conferisce infatti un ruolo fondamentale agli operatori *donating* e *recipient*, dal cui comportamento diligente dipende, in concreto, l'effetto utile del diritto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/07.

Ne consegue che, com'è possibile evincere dal quadro normativo e regolamentare in precedenza richiamato, in assenza di un comportamento pienamente diligente e collaborativo da parte di tali soggetti, il compimento della procedura di migrazione secondo la volontà dell'utente può risultare compromesso e il relativo diritto vanificato.

Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: Provisioning tecnico.

Nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il Recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice. Nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il Donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare, entro i 5 giorni, un KO. Tali Causali di scarto sono definite nell'allegato 5 all'Accordo Quadro. Nella Fase 3 ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, il Recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare un KO.

Gli operatori *recipient* e *donating* possono interrompere la migrazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'articolo 17, comma 12, della medesima delibera 274/07/CONS.

Da quanto precede è possibile inferire l'esistenza di una speciale responsabilità degli operatori, funzionale al buon esito delle procedure di migrazione e posta a garanzia del diritto a migrare degli utenti. In concreto, tale responsabilità si traduce nell'adozione di uno *standard* di diligenza rafforzato, da cui discende la necessità di implementare misure e cautele idonee a garantire che il *favor* espresso dal legislatore nei confronti del diritto di migrazione non si traduca in una mera petizione di principio.

Nella fattispecie, in base della documentazione fornita da entrambi gli operatori e dallo stesso utente, risulta che, a fronte del contratto sottoscritto il 14.10.2010: **a)** la prima richiesta di NP del 16.11.2010, ricevuta da Telecom il 17.11.2010, veniva annullata da Fastweb e dunque non processata da Telecom; **b)** le successive 2 richieste di Fastweb venivano sottomesse rispettivamente il 21.12.2011 (ricevuta da Telecom il 22.12.2011) ed il 2.3.2012 (ricevuta da Telecom il 3.3.2012), e rifiutate da Telecom con causale "codice segreto errato", in quanto l'utenza era già cessata, a quelle date, per morosità dell'utente; **c)** con mail del 28.12.2011 (spedita all'indirizzo emanuele@computercapriccioso.it indicata dall'utente in calce al reclamo inviato a Fastweb il 25.5.2011) Fastweb comunicava all'utente che *"...a seguito contatto telefonico avvenuto in data odierna, Vi informo ...poiché per l'attivazione del servizio di SPP è necessaria la collaborazione dell'operatore di telefonia assegnatario della numerazione telefonica originaria, Fastweb non assume alcuna responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti dall'operatore predetto. La confermo che ad oggi non risulta espletata la sua richiesta di portabilità...la numerazione non risulta ancora su rete Fastweb. In deroga a quanto esposto, Fastweb provvederà ad un rimborso pari ad € 240,00, relativa al solo costo di*

abbonamento”, ripartito in 2 note di credito parziali, “viene escluso dal rimborso il primo mese dalla data di attivazione. Può utilizzare le coordinate bancarie per il pagamento delle fatture per differenza sopra indicata”.

Ne consegue che, seppure il mancato espletamento della procedura di NP è dipeso in parte anche dai KO ricevuti da Telecom, che ha cessato l'utenza per morosità senza informarne Fastweb, tuttavia Fastweb è responsabile per l'annullamento del primo ordine del 16.11.2010 (inserito peraltro quando il tempo massimo per l'espletamento dell'intera procedura era già decorso, anziché entro i 5 giorni dalla stipula contrattuale come previsto dalla normativa), nonché per il ritardo con cui ha sottomesso il secondo ordine del 21.12.2011 – a distanza di oltre un anno dal contratto del 14.10.2010, in violazione della tempistica dettata dalla normativa di settore testè citata - e rifiutato da Telecom; l'inadempimento si è protratto anche successivamente a causa della mancata informativa all'utente circa le problematiche incontrate nell'espletamento della procedura e della sopraggiunta impossibilità della stessa; tale informativa è stata resa solo in occasione dell'udienza per il tentativo di conciliazione del 21.2.2012.

Considerando che la NP avrebbe dovuto essere espletata entro il termine massimo di 30 giorni (13.11.2010) dalla sottoscrizione del contratto (14.10.2010), e che l'informativa all'utente è stata resa solo in data 21.2.2012, è pertanto attribuibile a Fastweb una responsabilità per l'omessa portabilità e per l'omesso assolvimento dei propri oneri informativi sul definitivo fallimento dell'attivazione richiesta, per complessivi 465 giorni.

Per quanto riguarda la determinazione dell'indennizzo spettante all'utente, ai sensi del combinato disposto degli articoli 2 e 6.1 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi nonché dell'art. 6.1 Carta Servizi Fastweb (che prevede un indennizzo di € 15,00 pro die) applicabile al caso di specie ai sensi dell'art. 2, comma 2, nonché ai sensi dell'art.3 comma 2 del medesimo Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, si riconosce un importo complessivo per il mancato espletamento della NP per un importo di Euro 6.975,00.

La domanda di rimborso degli importi pagati a Fastweb non può essere accolta per carenza di prova sul punto, il cui onere spettava all'utente: le fatture prodotte in copia sono infatti parziali, essendo state depositate le sole prime pagine delle stesse, dalle quali non si evince il numero di telefono cui le stesse si riferiscono, né il servizio (voce e/o Adsl) cui i costi ivi esposti si riferiscono; dalle stesse fatture prodotte si evince inoltre la generazione di non meglio specificati “consumi”.

Anche la domanda di condanna di Fastweb al pagamento di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce in entrata non può essere accolta, atteso che l'utenza 06.22180112 non è mai migrata in Fastweb; ove poi il malfunzionamento si riferisse all'utenza provvisoria n. 06.97657195 attivata da Fastweb in attesa della NP, la domanda sarebbe inammissibile, non essendo stata sottoposta al previo tentativo obbligatorio di conciliazione.

2.2. b. Mancata risposta ai reclami.

L'istante lamenta la mancata risposta ai numerosi reclami scritti svolti a Fastweb: il 25.5.2011 l'utente reclamava a mezzo fax la doppia fatturazione, da parte di Fastweb e di Telecom; tale reclamo veniva reiterato a mezzo fax il 19.7.2011; con raccomandata a.r. del 17.11.2011, ricevuta da Fastweb il 23.11.2011, l'utente reclamava il malfunzionamento del servizio voce in entrata; tale reclamo veniva reiterato a mezzo fax il 28.2.2012.

Sul punto, nulla viene dedotto dall'operatore Fastweb, se non che alla fattispecie sono applicabili gli indennizzi previsti dalla Delibera 73/11/CONS.

Rileva, allora, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e anche degli artt. 27.1 e 27.2 CGC Fastweb), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (30 giorni, ex art. 27.1 CGC per i reclami aventi ad oggetto il malfunzionamento; 15 giorni ex art. 27.2 CGC per i reclami aventi ad oggetto la fatturazione) e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, 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.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta ai reclami inviati, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una *mancaza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP e delle Condizioni Generali di Contratto.

Per la determinazione dell'indennizzo, considerato l'orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Del. nn. 32/12/CIR, 97/12/CIR, 101/12/CIR), ai sensi dell'art. 11, comma 1 e comma 2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerato che il primo reclamo (avente ad oggetto la doppia fatturazione) è stato ricevuto il 25.5.2011, e che l'ulteriore reclamo (avente ad oggetto il malfunzionamento) è stato ricevuto il 23.11.2011, detratto il tempo utile alla risposta (rispettivamente 15 giorni e 30 giorni previsti dalle CGC), e il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (21.2.2012), nella fattispecie viene riconosciuto all'utente un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 25.5.2011 di € 300,00, e per la mancata risposta al reclamo del 23.11.2011 di € 75,00; nulla è dovuto – ex art. 11.2 di cui all'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS - per i reclami del 19.7.2011 e del 28.2.2012 trattandosi, rispettivamente, di

reiterazione di quello del 25.5.2011 e del 23.11.2011, riconducibili pertanto ai medesimi disservizi già reclamati e sopra indennizzati.

2. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 200,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

*** ** ***

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta da [REDACTED] DI E. B. nei confronti dell'operatore Fastweb sia da accogliere nei limiti di cui in motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 200,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata da [REDACTED] DI E. B. in data 20 aprile 2012.

La società Fastweb [REDACTED] è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

a) Euro 6.975,00= (seimila novecentosettantacinque/00=) a titolo di indennizzo per la mancata portabilità della numerazione oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

c) Euro 375,00= (trecento settantacinque/00=) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

d) Euro 200,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 16 aprile 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Il Dirigente

Antonio Calicchia