

DELIBERA DL/025/15/CRL/UD del 4 febbraio 2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

V. M./ FASTWEB XXX

(LAZIO/D/2/2014)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 4 febbraio 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 V. M., presentata in data 02.01.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

2. Nell'istanza introduttiva, nella memoria difensiva e nella replica l'utente ha lamentato che:

- i. Il 13.03.2013 chiedeva a Fastweb, con cui era in corso rapporto contrattuale relativo all'utenza business n. 0775.505790, il trasloco della predetta utenza mediante invio del relativo modulo;
- ii. Il trasloco, nonostante i solleciti telefonici ed a mezzo fax del 15.7.2013, non veniva effettuato, né l'utente veniva informato da Fastweb circa l'esistenza di eventuali motivi ostativi;
- iii. Il 23.7.2013 l'utente adiva il Corecom Lazio in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione la cui udienza si svolgeva il 7.10.2013 con esito negativo;
- iv. Nelle more l'utente, con raccomandata a.r. del 3.9.2013, ricevuta da Fastweb il 9.9.2013, recedeva dal contratto per inadempimento di Fastweb;
- v. Il 9.9.2013 l'utente sottoscriveva nuovo contratto con Wind;
- vi. Visitato il sito Fastweb per verificare la copertura Adsl presso il nuovo indirizzo, l'utente depositava copia della relativa interrogazione da cui risultava tale copertura ed i possibili piani tariffari ivi attivabili.

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

- a. il rimborso della somma di Euro 86,82 di cui alla fattura n. 5084959 del 31.7.2013, e lo storno della fattura n. 6694056 del 30.9.2013 di Euro 55,08 e della fattura n.8279821 del 30.11.2013 di Euro 44,82;
- b. l'indennizzo di Euro 1.785,00 per il mancato perfezionamento del trasloco, dal 14.5.2013 (60 giorni successivi alla richiesta) al 9.9.2013 (data di ricezione da parte di Fastweb della raccomandata di disdetta e di conclusione del nuovo contratto con Wind);
- c. l'indennizzo di Euro 1.200,00 per la perdita della numerazione.

3. La posizione dell'operatore Fastweb.

Con memoria difensiva tempestivamente depositata, Fastweb ha dedotto che:

- i. Ricevuta la richiesta di trasloco del 13.3.2013, Fastweb chiedeva immediatamente a Telecom l'attivazione di un doppino presso il nuovo indirizzo dell'utente;
- ii. Il 20.8.2013 Telecom bocciava la richiesta, con causale "*allineamento/chiusura TT1*" "*più precisamente tale zona non è coperta dal servizio ADSL*";
- iii. L'impossibilità di procedere con il trasloco veniva comunicata all'utente;
- iv. A mente dell'art. 6.1. delle C.G.C. Fastweb non è responsabile dei ritardi e/o disservizi conseguenti a fatti imputabili all'operatore proprietario dell'infrastrutture di rete;
- v. La perdita della numerazione era imputabile esclusivamente all'utente, che recedeva dal contratto senza chiedere la portabilità del numero verso altro operatore;
- vi. L'utente presentava un insoluto di Euro 99,90.

Fastweb concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza di definizione; per mero spirito conciliativo e senza riconoscimento di responsabilità, Fastweb proponeva all'utente il

pagamento della somma di Euro 1.300,00 a titolo di indennizzo, oltre allo storno dell'insoluto di Euro 99,90.

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.

Dall'istruttoria espletata è risultato incontestato che l'utente abbia chiesto il trasloco dell'utenza in data 13.3.2013, e che tale trasloco non è mai stato espletato.

Fastweb ha depositato copia della schermata dei propri sistemi interni di dialogo con gli altri operatori e, in particolare, della "Gestione Eventi" relativa alla predetta richiesta.

Dall'esame del predetto documento, contestato dall'utente, si evince che la richiesta di trasloco è stata "sottomessa" a sistema da Fastweb solo in data 22.8.2013, con notevole ritardo rispetto alla richiesta di trasloco del 13.3.2013 che, ai sensi del contratto e delle C.G.C. avrebbe dovuto essere effettuato entro i successivi 60 giorni. Dal medesimo documento, non emerge invece, contrariamente a quanto affermato da Fastweb, il motivo ostativo – *"allineamento/chiusura TT1"* - al trasloco; vi si legge, infine, l'annotazione *"..luzione già informato il cli che il trasloco non è fattibile per allineamento/chiusura TT1"*, informativa che l'utente nega essergli mai stata resa, avendo sostenuto che l'unico contatto avuto con Fastweb relativo alla predetta problematica sia avvenuto in occasione dell'udienza del 7.10.2013 per il tentativo obbligatorio di conciliazione.

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. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni generali di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore.

In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati; in caso contrario l'utente ha diritto ad un indennizzo.

Pertanto, risultando provata ed incontestata la richiesta di trasloco del 13.3.2013, e non avendo Fastweb fornito né la prova che il mancato espletamento sia dipeso da causa ad essa non imputabile, né di avere correttamente informato l'utente

dell'esistenza di eventuali cause ostative al trasloco, l'utente ha diritto all'indennizzo previsto dal combinato disposto di cui agli artt. 3, comma 1 e 12, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, dal 14.5.2013 (60° giorno successivo alla richiesta) al 9.9.2013 (data di ricezione da parte di Fastweb della raccomandata di disdetta e di conclusione del nuovo contratto con Wind), per Euro 1.770,00.

Spetta altresì all'utente, conseguentemente all'assenza di servizi per il periodo di mancato trasloco, disporsi il rimborso della somma di Euro 86,82 di cui alla fattura n. 5084959 del 31.7.2013, lo storno della fattura n. 6694056 del 30.9.2013 di Euro 55,08 e della fattura n.8279821 del 30.11.2013 di Euro 44,82, in quanto riferibile a periodo (ottobre-novembre 2013) successivo alla data di efficacia della raccomandata a.r. di recesso per inadempimento di Fastweb, da questa ricevuta il 9.9.2013.

L'utente ha infine chiesto la condanna di Fastweb al pagamento dell'indennizzo previsto dall'art. 9 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per la perdita della numerazione.

La domanda non può essere accolta.

Invero, come correttamente rilevato da Fastweb, l'utente ha esercitato il recesso senza chiedere la portabilità verso altro operatore, e come tale Fastweb ha lavorato la richiesta, cessando definitivamente la numerazione.

Mancando la prova che la perdita della numerazione sia imputabile a Fastweb, non vi è spazio per la liquidazione dell'indennizzo richiesto.

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 50,00 (cinquanta/00) considerate le difese svolte ed il comportamento processuale tenuto da entrambe le parti, nonché la congruità dell'offerta transattiva di Fastweb.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Accoglie parzialmente l'istanza di V. M. 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 1.770,00= (mille settecento settanta/00=), a titolo di indennizzo ex artt. 3, comma 1 e 12, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.

ii. euro 86,82 (ottantasei/82=) a titolo di rimborso della fattura n. 5084959 del 31.7.2013;

3. La società FASTWEB xxx è tenuta, inoltre, a disporre lo storno delle fatture nn. 6694056 del 30.9.2013 e 8279821 del 30.11.2013 per Euro 99,90.

4. 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.

5. 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.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

7. 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, 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto