

DELIBERA DL/050/15/CRL/UD del 30 marzo 2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**S. DESSY E G. SALVATI/VODAFONE OMNITEL xxx – TELETU xxx E FASTWEB xxx
(LAZIO/D/321/2014)**

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 del 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 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 degli utenti sig.ra S. Dessy e G. Salvati presentata in data 9 aprile 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Gli istanti hanno lamentato - nei confronti degli operatori TeleTu e Fastweb – la ritardata portabilità del servizio ADSL, l’attivazione non richiesta del medesimo servizio, l’indebita fatturazione e la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione, hanno dichiarato quanto segue:

- a) Il 29 dicembre 2011 il sig. Salvati aveva stipulato con Fastweb un contratto con profilo Parla e Naviga Casa con richiesta SPP e la sig.ra Dessy aveva receduto dal contratto con TeleTu;
- b) Da gennaio 2012 avevano ricevuto le fatture di Fastweb;

c) Da maggio 2012, avevano ricevuto doppie fatture, una di TeleTu a nome della sig.ra Dessy e una di Fastweb a nome del sig. Salvati;

d) I numerosi reclami ad entrambi i gestori erano rimasti senza risposta.

In base a tali premesse, gli utenti hanno richiesto ad entrambi gli operatori secondo le rispettive responsabilità:

- i. Indennizzo per ritardata portabilità del servizio ADSL
- ii. Indennizzo per attivazione servizio ADSL non richiesto
- iii. Storno e ricalcolo degli addebiti fatturati da febbraio 2012 a luglio 2013 con ritiro della pratica di recupero crediti
- iv. Indennizzo per mancata risposta ai reclami
- v. Applicazione delle sanzioni ex L. 481/95.

2. La posizione dell'operatore Fastweb

In via preliminare l'operatore ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza laddove contenente domande diverse da quelle avanzate in fase conciliativa. Nel merito, precisato che l'utente sig.ra Dessy non era cliente Fastweb, ha dichiarato che il sig. Salvati aveva sottoscritto il 29 dicembre 2011 una proposta di abbonamento per linea residenziale con richiesta di migrazione da TeleTu. Fastweb aveva espletato la migrazione ed il collaudo il 30 gennaio 2012 ed aveva iniziato a fatturare il servizio. Il reclamo del 9 maggio 2012 era stato riscontrato comunicando la data di attivazione e il passaggio della numerazione. Concludeva escludendo qualsivoglia responsabilità per la fatturazione operata da TeleTu successivamente alla migrazione.

3. La posizione dell'operatore Vodafone Omnitel – TeleTu

L'operatore, evidenziata la mancanza di prova a sostegno delle domande, ha dedotto l'illogicità e infondatezza delle richieste di indennizzo, da un lato, per asserito ritardo nella portabilità del servizio ADSL da TeleTu a Fastweb, dall'altro per attivazione del servizio ADSL non richiesto. Ha poi precisato: a) di aver ricevuto il 18 gennaio 2012 una richiesta di importazione dei servizi voce e adsl da parte di Fastweb; b) di aver completato il 19 gennaio la Fase 2 della migrazione adempiendo a quanto di sua pertinenza; c) che l'invio della notifica di chiusura della procedura era avvenuta solo il 6 giugno, con conseguente legittima fatturazione dei servizi fino a quella data. Concludeva escludendo ogni responsabilità ed evidenziando l'insoluto di Euro 396,20 a carico dell'utente.

4. La posizione dell'operatore Telecom Italia

Telecom Italia, coinvolta nel presente procedimento solo a fini istruttori ex art. 18 Regolamento di cui alla Delibera n. 173/07/CONS, ha precisato la presenza nel proprio sistema Pitagora, relativamente alla numerazione oggetto di definizione, di: 1) un'attivazione standard SHA OLO TeleTu eseguita il 1 marzo 2007; 2) un'attivazione standard ULL/V OLO TeleTu eseguita il 23

agosto 2007; 3) una migrazione OLO-OLO da ULL/V TeleTu a ULL/NP OLO Fastweb eseguita il 30 gennaio 2012. Nulla è presente per la linea dati

Motivazione della decisione

Preliminarmente viene rigettata la domanda dell'utente di applicazione della sanzione prevista dall'art. 2 co. 20 lett. C Legge 14/11/95 n. 481, non essendo competenza dell'Autorità adita l'irrogazione della sanzione.

Viene altresì rigettata l'eccezione preliminare dell'operatore Fastweb, stante l'identità delle questioni oggetto della definizione con quelle della fase conciliativa.

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

1. Sulla ritardata migrazione

Gli istanti lamentano la ritardata migrazione del servizio ADSL.

E' in atti la proposta di abbonamento Fastweb Parla e NavigaCasa sottoscritta il 29 dicembre 2011 dal sig. Salvati, con richiesta di portabilità dell'utenza intestata alla sig.ra Dessy dal gestore TeleTu. E' altresì in atti la lettera di recesso e di richiesta di NP sottoscritta dalla sig.ra Dessy.

La domanda è infondata per la seguente ragione.

Dalla documentazione prodotta dagli operatori coinvolti, risulta che la migrazione verso Fastweb si è regolarmente perfezionata, con collaudo degli impianti, il 30 gennaio 2012. Ma soprattutto è l'utente stessa sig.ra Dessy che, nel reclamo a TeleTu dell'8 maggio 2012, ammette: "ho ampia certificazione che dal 31 gennaio 2012 mi viene erogato il servizio linea ADSL non su fibra ottica ma linea tradizionale da Fastweb e per tale servizio corrispondo la somma pattuita in sede di contratto...".

Considerato il termine massimo previsto dalla normativa per il perfezionamento della migrazione, non si ravvisa alcun ritardo nella procedura, e dunque alcuna responsabilità degli operatori coinvolti.

2. Sull'attivazione di servizio non richiesto

Gli istanti lamentano l'attivazione del servizio non richiesto ADSL e chiedono la liquidazione di un indennizzo ex art. 8 Regolamento Indennizzi.

La domanda, se letteralmente intesa, è contraddittoria con la precedente, e quindi infondata.

Ma i presupposti per il suo accoglimento non sussistono neppure qualora venga interpretata con riferimento alla persistente fornitura di servizio ADSL da parte di TeleTu .

In tal caso, infatti, non si configurano gli estremi della prestazione non richiesta, trattandosi di un servizio fornito dal gestore in virtù del precedente contratto. Ricorre piuttosto la diversa fattispecie di mancata cessazione del servizio, nonostante la migrazione. Il che rileva unicamente sotto il profilo dell'eventuale indebita fatturazione, di cui al paragrafo successivo.

3. Sulla domanda di storno delle fatture

Gli istanti chiedono lo storno delle fatture e il ricalcolo degli addebiti fatturati da febbraio 2012 a luglio 2013 con ritiro della pratica di recupero crediti.

L'operatore TeleTu dichiara di aver correttamente fatturato sino alla data in cui ha ricevuto la notifica della chiusura della procedura di migrazione.

Precisato che la domanda deve intendersi rivolta nei soli confronti dell'operatore TeleTu, stante le somme non contestate dovute a Fastweb quale nuovo gestore, la stessa può essere accolta.

Infatti, dalla schermata TeleTu in atti risulta: "Stato Telecom ADSL – chiusa 30/01/2012" e "Stato Telecom Voice – chiusa 30/01/2012". Non vi è prova alcuna invece in ordine all'invio della notifica di chiusura della procedura che TeleTu dichiara essere avvenuta in ritardo, solo il 6 giugno 2012, ad opera del gestore Telecom o del Recipient.

Deve pertanto ritenersi che TeleTu abbia provveduto tardivamente alla cessazione dei servizi, pur avendo avuto contezza che entrambi i servizi erano stati migrati il 30 gennaio 2012.

TeleTu dovrà quindi provvedere a stornare le somme insolute a carico dell'utente per canoni successivi al 30 gennaio 2012 e a ritirare, a sua cura e spese, la pratica di recupero crediti.

4. Sulla risposta ai reclami

Gli istanti lamentano la mancata risposta ai reclami inviati, quanto alla sig.ra Dessy a TeleTu l'8 maggio 2012, quanto al sig. Salvati a Fastweb il 9 maggio 2012.

L'operatore TeleTu nulla deduce sul punto.

L'operatore Fastweb ha dichiarato di aver riscontrato il reclamo del sig. Salvati ed ha prodotto la schermata del sistema Oracle.

La domanda con riferimento ad entrambi i reclami è fondata per le seguenti ragioni.

Per quanto riguarda il reclamo svolto dalla sig.ra Dessy, perché l'operatore non ha fornito alcuna prova in ordine ad eventuali risposte.

Per quanto riguarda il reclamo svolto dal sig. Salvati, perché la risposta di Fastweb è generica e non attinente alla contestazione svolta.

Rileva dunque 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, 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 la determinazione dell'indennizzo, ai sensi degli artt. 2 e 11 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerato che i reclami sono stati svolti l'8 maggio 2012 (sig.ra Dessy) e il 9

maggio 2012 (sig. Salvati), considerato il tempo utile alla risposta (45 giorni), e il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione per TeleTu (9 gennaio 2014) e fino alla data dell'istanza di definizione (9 aprile 2014) per Fastweb, non comparsa all'udienza di conciliazione, nella fattispecie viene riconosciuto in favore della sig.ra Dessy un indennizzo di Euro 300,00 a carico di TeleTu e in favore del sig. Salvati un indennizzo di Euro 300,00 a carico di Fastweb.

Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 100,00 (cento), da porsi nella misura del 50% a carico di Fastweb in favore del sig. G. Salvati e del 50% a carico di TeleTu in favore della sig.ra S. Dessy, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza dei sigg.ri S. Dessy e G. Salvati nei confronti della società Fastweb xxx e della società TeleTu – Vodafone Omnitel xxx
2. La società Fastweb xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante sig. G. Salvati, oltre alla somma di Euro 50,00 (cinquanta) per le spese di procedura, l'importo di Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 11 allegato A alla delibera 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
3. La società TeleTu Vodafone Omnitel xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante sig.ra S. Dessy, oltre alla somma di Euro 50,00 (cinquanta) per le spese di procedura, l'importo di Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 11 allegato A alla delibera 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
4. La società TeleTu Vodafone Omnitel xxx è tenuta a stornare tutto l'insoluto a carico della sig.ra S. Dessy relativo a canoni successivi al 30 gennaio 2012 e a ritirare, a sua cura e spese, la pratica di recupero crediti.
5. Le società Fastweb xxx e TeleTu Vodafone Omnitel xxx sono tenute altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
6. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.
7. E' 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, 30 marzo 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto