

## **DELIBERA DL/059/15/CRL/UD del 30 marzo 2015**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**A. TIOCCI / FASTWEB xxx**

**(LAZIO/D/300/2014)**

### **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. Titocci presentata in data 02.04.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **1. La posizione dell’istante.**

L’utente, nell’istanza di definizione e nella memoria difensiva, ha lamentato:

- i. Il 23.8.2013 aderiva ad un’offerta Fastweb per i servizi voce e adsl già attivi su utenza fissa Wind, di cui chiedeva la contestuale migrazione con portabilità in Fastweb, nonché per i servizi voce e dati su nn. 2 utenze mobili di nuova attivazione;

- ii. La migrazione con portabilità del numero fisso non andava a buon fine; l'utenza, inoltre, presentava problemi di malfunzionamento del servizio voce sia in entrata che in uscita da e verso numerazioni Fastweb;
- iii. Il servizio adsl risultava non funzionante;
- iv. Il 29.8.2013 riceveva le due sim, ma *“solo per una di esse veniva eseguita la portabilità”*;
- v. A seguito di vari reclami, con raccomandate a.r. del 3.10.2013 (ricevuta da Fastweb il 10.10.2013) e del 14.10.2013 (ricevuta da Fastweb il 17.10.2013) l'utente recedeva dal contratto.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva:

- a. L'indennizzo per la mancata migrazione con portabilità dei servizi attivi su utenza fissa, per complessivi Euro 1.515,00;
- b. L'indennizzo per il malfunzionamento del servizio, per Euro 505,00;
- c. L'indennizzo per la omessa portabilità del numero di utenza mobile, per Euro 505,00;
- d. L'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, per Euro 200,00;
- e. Il rimborso delle spese di procedura, per Euro 200,00.

## **2. La posizione dell'operatore Fastweb.**

Fastweb ha dedotto:

- i. La conclusione del contratto in data 23.8.2013;
- ii. L'attivazione del servizio di telefonia mobile in data 4.9.2013;
- iii. La bocciatura, da parte di Telecom, della richiesta di migrazione con portabilità dell'utenza fissa, processata il 26.8.2013 e bocciata da Telecom il 7.10.2013 con causale *“area non coperta dal servizio”*;
- iv. Il 7.10.2013 riceveva dall'utente la richiesta di non procedere con la migrazione.

Fastweb concludeva pertanto per l'infondatezza dell'istanza di definizione e per il suo rigetto.

## **3. La posizione dell'operatore Telecom Italia, a fini istruttori.**

Telecom Italia ha dedotto, ai soli fini istruttori ex art. 18 Regolamento di cui alla Delibera n. 173/07/CONS, che relativamente all'utenza fissa in oggetto, sul proprio sistema Pitagora – sistema di dialogo certificato tra Telecom e gli altri operatori – è presente una richiesta di migrazione Fastweb sottomessa il 23.9.2013, con D.A.C. al 3.10.2013, annullata per *“impossibilità tecnica”* (*“area non coperta dal servizio”*); nonché la cessazione dell'utenza richiesta da Wind il 14.2.2014 ed espletata il 21.2.2014.

## **4. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte nei limiti e termini di seguito specificati.

#### **4.1. Sulle utenze mobili.**

Quanto alla dedotta mancata attivazione di una delle 2 usim oggetto del contratto, l'utente ha prodotto copia del contratto, dal quale si evince che oggetto dello stesso era una sola usim, con contestuale richiesta di portabilità da Vodafone, espletata il 4.9.2013. L'utente non ha specificato quale delle due usim non sarebbe stata attivata da Fastweb, né la sola consegna di 2 usim da parte di Fastweb può di per sé essere sufficiente a ritenere che, a fronte di un contratto relativo ad una sola utenza mobile già attiva in Vodafone e per la quale si richiede la migrazione con portabilità poi effettivamente espletata, Fastweb avesse l'obbligo di attivare entrambe le sim consegnate.

La richiesta di pagamento di un indennizzo per la omessa portabilità del numero di utenza mobile deve dunque essere rigettata.

#### **4.2. Sull'utenza fissa.**

Quanto alla migrazione con portabilità dell'utenza fissa, si osserva quanto segue.

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; la successiva 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) 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.

Dall'istruttoria espletata, è risultato provato che Fastweb – a fronte di un contratto stipulato il 23.8.2013 – ha tempestivamente trasmesso la richiesta di migrazione alla divisione reti di Telecom in data 26.8.2013, che veniva bocciata da Telecom il 7.10.2013 con causale "*area non coperta dal servizio*".

Si ritiene pertanto che se la bocciatura effettuata da Telecom valga, di per sé, ad escludere la responsabilità di Fastweb, questa avrebbe dovuto informare l'utente delle difficoltà tecniche incontrate, ai sensi dell'art. 3, commi 2 e 3 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, non appena venuta a conoscenza dell'impedimento tecnico, vale a dire in data 7.10.2013. Osta, tuttavia, alla concreta liquidazione di un indennizzo previsto dalla citata disposizione regolamentare, il recesso esercitato dall'utente con raccomandate del 3.10.2013 e del 14.10.2013.

Pertanto, anche la domanda di pagamento di un indennizzo per la mancata migrazione con portabilità dell'utenza fissa deve essere rigettata.

Poiché, inoltre, l'utenza non è mai migrata in Fastweb, deve altresì essere rigettata la domanda di pagamento di un indennizzo a carico del predetto operatore per il lamentato malfunzionamento

dei servizi voce e adsl: tali servizi, infatti, erano evidentemente rimasti attivi in Wind che, il 14.2.2014, ne chiede la cessazione a Telecom (cfr. memoria istruttoria Telecom).

#### **4.3. Sulla mancata risposta ai reclami.**

L'utente ha dedotto di avere svolto numerosi reclami, sia tramite call center - di cui tuttavia non ha specificato la data - che mediante raccomandate a.r. del 10.10.2013 e del 17.10.2013 di cui depositava i soli avvisi di ricevimento.

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.

Il mancato deposito delle raccomandate a.r. del 10.10.2013 e del 17.10.2013, il cui onere gravava sull'utente, non consente a questo Corecom Lazio di apprezzare se le predette missive possano essere qualificate come "reclamo" ai sensi dell'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, che 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"*.

La domanda di pagamento di un indennizzo per la asserita mancata risposta ai reclami deve pertanto essere rigettata.

#### **5. Sulle spese di procedura.**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, atteso il rigetto integrale delle domande proposte dall'utente, appare equo disporre la compensazione.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

Il rigetto, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla sig.ra A. TITOCCHI in data 02.04.2014, con compensazione delle spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

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

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](http://www.agcom.it)).

Roma, il 30 marzo 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto