

DELIBERA DL/173/15/CRL/UD del 23 novembre 2015
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BIOTEST TUSCOLO xxx / TELECOM ITALIA xxx / FASTWEB xxx
(LAZIO/D/871/2014)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 23 novembre 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 BIOTEST TUSCOLO xxx presentata in data 03.11.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’utente, nell’istanza di definizione e negli scritti difensivi ha lamentato, nei confronti di Telecom e di Fastweb:

- Di aver chiesto in data 26.2.2014 la migrazione dell’utenza fissa business (voce e Adsl) n. xxxxxxx448 da Fastweb a Telecom;
- Il servizio voce veniva interrotto in entrata dal 3.7.2014 al 9.7.2014;
- I reclami telefonici svolti il 3 ed il 4.7.2014 nei confronti di entrambi gli operatori restavano privi di esito, sicchè l’utente, con fax del 4.7.2014, manifestava a Fastweb la volontà di mantenere attiva l’utenza con il predetto gestore, chiedendone la immediata riattivazione; il

predetto fax, così come i successivi reclami telefonici del 7.7.2014 e 8.7.2014, restavano privi di riscontro ed esito;

- Il 9.7.2014 viene ripristinata la funzionalità dell'utenza;
- Il 12.9.2014 tutti i servizi associati all'utenza (voce, adsl, fax e pos) venivano interrotti; i reclami proposti nei confronti di Fastweb (12.9.2014 in cui l'operatore Fastweb afferma essere in corso la migrazione) non sortivano effetto; quello proposto nei confronti di Telecom (23.9.2014) riceve risposta (27.9.2014) con cui quest'ultima comunica che l'utenza è gestita da altro operatore cui invita a rivolgersi;
- Medio tempore, tuttavia, il 25.9.2014 l'utente contatta il servizio clienti di Telecom ed accetta la proposta dell'operatore di attivazione di una nuova utenza RTG con Adsl per poter poi procedere alla riattivazione della numerazione xxxxxxx448 una volta che questa fosse rientrata in Telecom;
- Il 2.10.2014 il tecnico Telecom effettua sopralluogo presso la sede dell'utente al fine di attivare la nuova linea, con numerazione xxxxxxx613; Telecom attiva tuttavia un servizio diverso (linea Isdn) da quello richiesto (linea RTG) e senza attivazione del servizio Adsl;
- Il 13.10.2014 l'utente invia fax di reclamo a Telecom, chiedendo la immediata disattivazione della nuova utenza perché non conforme a quanto richiesto;
- Il 16.10.2014, a seguito di ulteriore reclamo dell'utente volto alla riattivazione dei servizi su utenza xxxxxxx448 ed alla disattivazione dell'utenza xxxxxxx613, Telecom apre il TT n. 1-7095948904, promettendo la risoluzione del problema entro le successive 48 ore; il 17.10.2014 il tecnico Telecom effettua nuovo sopralluogo che, tuttavia, non risolve le problematiche lamentate; anche i successivi reclami del 20.10.2014, 21.10.2014 e 22.10.2014 restano privi di esito;
- Il servizio voce sull'utenza xxxxxxx448 veniva riattivato in Telecom il 7.11.2014; il servizio Adsl in data 18.11.2014.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva:

- a. l'indennizzo per la ritardata attivazione dei servizi voce, fax (dal 12.9.2014 al 7.11.2014) e Adsl (dal 12.9.2014 al 18.11.2014) per complessivi Euro 537,00;
- b. l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi, da liquidarsi secondo equità;
- c. l'indennizzo per la sospensione dei servizi voce, fax e Adsl (dal 3.7.2014 al 9.7.2014; nonché dal 12.9.2014 al 7.11.2014 per i servizi voce e fax e dal 12.9.2014 al 18.11.2014 per il servizio Adsl) per complessivi Euro 2.820,00;
- d. indennizzo per la ritardata portabilità del numero dal 26.2.2014 (data della richiesta di migrazione con rientro in Telecom) al 7.11.2014, per Euro 2.540,00;
- e. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, per Euro 300,00 per ciascun operatore.

Oltre al rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore Fastweb.

Fastweb ha dedotto:

- i. di avere ricevuto ordine di migrazione con rientro in Telecom, da parte di quest'ultima, in data 5.6.2014, con D.A.C. per il giorno 3.7.2014 (D.A.C. non rimodulata); tale procedura veniva bocciata da Telecom che comunicava l'esito a Fastweb solo il 9.7.2014 senza indicare la causale di scarto; tale ritardo nella comunicazione della bocciatura aveva determinato l'interruzione dei servizi dal 3.7 al 9.7.2014;
- ii. il 4.7.2014 Fastweb riceveva il reclamo dell'utente, che veniva riscontrato con comunicazione email del 31.7.2014;
- iii. sulla interruzione dei servizi a far data dal 12.9.2014, Fastweb ha dedotto che il provvedimento temporaneo del 22.9.2014 medio tempore ottenuto su istanza dell'utente era stato adempiuto con conseguente provvedimento di archiviazione della procedura emesso dal Corecom Lazio il successivo 13.10.2014;
- iv. l'utenza è rientrata in Telecom il 24.9.2014 e Fastweb chiudeva il contratto il 30.9.2014. Fastweb concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza di definizione, attesa l'assenza di responsabilità nelle vicende lamentate dall'utente.

3. La posizione dell'operatore Telecom.

Telecom ha dedotto preliminarmente l'inammissibilità dell'istanza in relazione alla numerazione xxxxxxx613 per la quale non era stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione.

Nel merito, quanto alla numerazione xxxxxxx448, Telecom ha dedotto:

- la richiesta di rientro del 5.3.2014 è pervenuta il 20.3.2014 ed è stata bocciata con la causale "altro ordine in corso";
- il 5.6.2014 avviava nuovamente la procedura;
- il 29.7.2014 riceveva la revoca scritta del rientro del 18.7.2014;
- il 24.9.2014 riceveva richiesta di rientro in Telecom tramite Pitagora; il 26.9.2014 risulta emesso l'ordinativo di rientro della linea in Telecom ed il 9.10.2014 risulta emesso l'ordinativo di attivazione del collegamento ad internet 20 Mega attestato sulla medesima linea; la linea rientrava quindi in Telecom il 22.10.2014 con attivazione del servizio internet 20 Mega del 7.11.2014.

La divisione Wholesale di Telecom forniva le seguenti informazioni relative al rientro in Telecom della linea xxxxxxx448:

- il 13.6.2014 perviene richiesta di rientro ai sensi della Delibera n. 274/07/CONS, con D.A.C. fissata per il giorno 24.6.2014 annullata il 9.7.2014 con causale "Cliente Balestrieri dichiara che non è più interessato perché aveva fatto richiesta a marzo..."; è inoltre "*presente richiesta di rientro inserita da Fastweb il 17.9.2014 scartata per rinuncia cliente*"; richiesta di rientro inserita da Olo il 24.9.2014 con D.A.C. al 01.10.2014 rimodulata 14.10.2014, espletata il 16.10.2014, notificata il 28.10.2014. La linea xxxxxxx613 risulta attivata il 2.10.2014 e cessata su richiesta dell'utente il 15.10.2014.

Telecom deduceva altresì di aver risposto al reclamo del 13.9.2014 con comunicazione scritta del 27.9.2014.

Telecom concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza di definizione.

4. La replica dell'utente.

L'utente ha replicato alle difese svolte da Telecom e da Fastweb, specificando che l'istanza di definizione ha ad oggetto solo ed esclusivamente la linea xxxxxxx448 e non anche la linea xxxxxxx613; risultava provata, in quanto ammessa da Fastweb, l'interruzione dei servizi dal 3.7 al 9.7.2014; risultava provata, in quanto confermata da Telecom, la richiesta di migrazione del 26.2.2014 quantunque Telecom la posticipasse erroneamente al 5.3.2014, e che Telecom aveva avviato la procedura solo il 5.6.2014; non aveva mai ricevuto l'informativa relativa alle bocciature dell'ordine di migrazione; l'utenza era poi migrata solo in data 7.11.2014 (voce) e 18.11.2014 (Adsl) con completa interruzione dei servizi dal 12.9.2014; contestava di aver ricevuto la risposta di Fastweb del 31.7.2014 al reclamo del 4.7.2014 e deduceva che Fastweb non aveva riscontrato il reclamo del 13.9.2014; confermava di avere ricevuto da Telecom (27.9.2014) la risposta al reclamo del 13.9.2014, mentre contestava la mancata risposta di Telecom ai reclami successivi (ottobre 2014).

5. Motivazione della decisione.

Nel merito, 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.

Per una migliore comprensione della fattispecie oggi all'esame, occorre altresì dare atto della procedura (tutta agli atti del presente procedimento) promossa dall'utente e volta ad ottenere il provvedimento temporaneo U6614/2014 del 22.9.2014 con cui il Corecom Lazio, su istanza dell'utente, ordinava a Fastweb la riattivazione immediata della linea xxxxxxx448; nell'ambito di quella procedura Fastweb dichiarava che "tale utenza risulta rilasciata a Telecom con richiesta identificativo n. 000000007448572 bocciata il 18.9.2014 con causale "rinuncia cliente"; con comunicazione del 23.9.2014 Fastweb comunicava al Corecom Lazio che *"il provvedimento in parola è ineseguibile da parte di Fastweb, posto che la risorsa di rete...non si trova più nella nostra disponibilità. Al fine di consentire la riattivazione del n. xxxxxxx448 abbiamo reiterato la richiesta di cessazione con rientro in Telecom Italia, operatore al quale l'istante deve richiedere tempestivamente la riattivazione della numerazione"*. La procedura veniva quindi conclusa dal Corecom Lazio, senza trasmissione degli atti all'AgCom, con provvedimento in data 13.10.2014.

La controversia verte sulla migrazione dall'operatore Fastweb all'operatore Telecom, e sulle interruzioni dei servizi durante la procedura di migrazione.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere alla valutazione di merito della condotta tenuta da entrambi gli operatori coinvolti, 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 e 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.

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.

In alternativa alla procedura sopra descritta, nel caso in cui l'utente desideri migrare in Telecom, può rivolgersi direttamente al donating, chiedendogli la cessazione dell'utenza con rientro in Telecom.

Nella fattispecie che ci occupa, risultano percorse entrambe le procedure: dapprima la migrazione è stata tentata dall'utente rivolgendosi direttamente a Telecom (recipient) con cui ha concluso il contratto; successivamente, falliti i tentativi di migrazione – anche a causa del recesso esercitato dall'utente durante la procedura – è stata avviata da Fastweb la procedura di cessazione con rientro.

Dall'istruttoria espletata è emerso infatti che:

- l'utente ha concluso un contratto con Telecom in data 26.2.2014 per il rientro della numerazione da Fastweb; Telecom avviava la procedura nel marzo 2014, che veniva bocciata con causale “altro ordine in corso”;
- il 5.6.2014 Telecom avviava nuovamente la procedura, con D.A.C. prevista e non rimodulata per il giorno 3.7.2014; il 3.7.2014 Fastweb – in mancanza di rimodulazione della D.A.C. - rilascia pertanto la linea a Telecom che, tuttavia, boccia la procedura in data 9.7.2014 perché l'utente – contattato da Telecom – dichiara di non essere più interessato al rientro (causale di scarto di Telecom “rinuncia cliente”); Fastweb viene a conoscenza del “ripensamento”

dell'utente solo il 4.7.2014 allorchè riceve il fax di reclamo con cui l'utente contesta l'interruzione del servizio voce in entrata e manifesta la volontà di rimanere attivo in Fastweb ma, a quella data, aveva già rilasciato la linea a Telecom in rispetto della D.A.C. concordata per il 3.7.2014; ricevuta la comunicazione della bocciatura da Telecom il 9.7.2014, Fastweb riattiva il servizio; Telecom dichiara poi, e l'utente non contesta l'assunto, di aver ricevuto il 29.7.2014 la revoca scritta del rientro del 18.7.2014;

- il 17.9.2014 Telecom avvia nuovamente la procedura, con D.A.C. per il giorno 24.9.2014: la procedura viene bocciata dal sistema con causale "rifiuto rientro da parte del cliente";
- il 24.9.2014 Telecom riceveva da Fastweb richiesta di rientro (cessazione con rientro), con D.A.C. prevista per il 1.10.2014, poi rimodulata al 14.10.2014, espletata il 16.10.2014; Fastweb rilascia la linea lo stesso 24.9.2014 e chiude il contratto il 30.9.2014; la linea rientrava quindi in Telecom, come dalla stessa affermato, il 22.10.2014 con attivazione del servizio voce in data 7.11.2014 e del servizio Adsl in data 18.11.2014.

Ciò premesso, si ravvisa da un lato una corresponsabilità dell'utente che ha manifestato la volontà di non voler più rientrare in Telecom, volontà espressa con il fax a Fastweb del 4.7.2014 e con comunicazione a Telecom del 29.7.2014 reiterata agli operatori Telecom in occasione del tentativo di migrazione del 17.9.2014-24.9.2014; d'altro lato, si ravvisano responsabilità in capo a Telecom ed a Fastweb per il ritardo nella procedura di rientro e per il mancato assolvimento degli oneri informativi sugli stessi gravanti.

In particolare:

- Telecom deve essere ritenuta responsabile per il ritardo nella attivazione del servizio e per la mancata comunicazione all'utente della bocciatura della procedura di rientro tentata a decorrere dal 20.3.2014 (tempo massimo per l'espletamento della migrazione pattuita il 20.2.2014) e sino al 9.7.2014, data in cui l'utente – contattato dalla divisione Wholesale – ha comunicato a Telecom di non essere più interessato al rientro essendo trascorso troppo tempo dalla richiesta; l'utente ha pertanto diritto all'indennizzo previsto dal combinato disposto di cui agli artt. 3 comma 1, e 3 e art. 12 comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per complessivi Euro 333,00.

Non è accoglibile la richiesta di liquidazione di ulteriore indennizzo per omessi oneri informativi ex art 3.2 in quanto, il riconoscimento dell'indennizzo in via principale, assorbe la funzione surrogatoria dell' indennizzo previsto al comma 2 del medesimo articolo; né può disporsi alcun indennizzo con riferimento ai servizi accessori rispetto ai principali (voce e adsl) in virtù del successivo comma 4, che lo prevede in caso di omessa attivazione esclusivamente di questi ultimi, dovendosi anche qui ritenere che il disservizio occorso sui servizi principali esautorati tecnicamente la funzionalità dei servizi accessori, i cui indennizzi non sono liquidabili aggiuntivamente; analogamente si dispone per le interruzioni di cui infra, con riferimento al comma 4 dell'art.5, relativo sempre ai servizi accessori.

- Telecom deve altresì essere ritenuta responsabile dell'interruzione del servizio voce in entrata dal 3.7 al 9.7.2014: Fastweb ha infatti rispettato la data della D.A.C. fissata per il 3.7.2014 e non rimodulata, rilasciando pertanto correttamente la linea a Telecom che, tuttavia non attivava i servizi, pur se in conseguenza della rinuncia al cliente di cui veniva a conoscenza però solo il 9.7.2014. Nulla è imputabile all'utente che, avendo concluso il contratto con Telecom alla fine del

mese di febbraio e non essendogli stata comunicata la bocciatura delle migrazioni tentate da Telecom a marzo 2014 ed a giugno 2014, addiveniva alla decisione di rinunciare alla migrazione e manifestava la volontà di mantenere i servizi attivi con Fastweb. L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo previsto dal combinato disposto di cui agli artt. 5, comma 1 e 12, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, nella misura del 50% trattandosi di interruzione del solo servizio voce in entrata, dal 3.7 al 9.7.2014, per Euro 35,00.

- Fastweb deve essere ritenuta responsabile della interruzione dei servizi dal 12.9 al 17.9.2014, epoca in cui l'utenza era ancora in Fastweb (avendo pure riattivato i servizi il 9.7.2014) e non era in corso alcuna procedura di migrazione (o di cessazione con rientro): l'utente ha diritto all'indennizzo previsto dal combinato disposto di cui agli artt. 5, comma 1 e 4 e art 12, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per ciascun servizio principale (Voce, Adsl) attestato sull'utenza multinumero xxxxxx448 per complessivi Euro 120,00.

- Fastweb è altresì responsabile per l'interruzione dei servizi dal 24.9.2014 al 14.10.2014: infatti, a fronte di nuova richiesta dell'utente a mezzo di richiesta di provvedimento temporaneo, Fastweb ha rilasciato la linea il 24.9.2014 e cioè prima della D.A.C. inizialmente fissata per il 1.10.2014 e poi rimodulata al 14.10.2014: l'utente ha pertanto diritto all'indennizzo previsto dal combinato disposto di cui agli artt. 5, comma 1 e 4 e 12, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per ciascun servizio principale (Voce, Adsl) attestato sull'utenza multinumero xxxxxx448 per complessivi Euro 400,00.

- Telecom, di contro, è responsabile del ritardo nell'attivazione dei servizi: l'utenza è stata acquisita il 16.10.2014, mentre il servizio voce è stato attivato solo il 7.11.2014 ed il servizio Adsl il 18.11.2014. L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo previsto dal combinato disposto di cui agli artt. 3 comma 1 e 4 e 12 comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per ciascun servizio principale (voce + adsl) per complessivi Euro 660,00.

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'utente ha altresì lamentato la mancata risposta ai reclami ripetutamente svolti nei confronti di Fastweb e di Telecom.

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, 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.

I reclami a Fastweb relativi all'interruzione del servizio voce in entrata del 3.7-9.7.2014 sono stati accolti da Fastweb che ha ripristinato il servizio entro i 45 giorni utili per la risposta, che deve essere scritta solo nei casi di rigetto.

Il reclamo a Fastweb del 12.9.2014 relativo alla interruzione di tutti i servizi a decorrere da quella data non è stato invece riscontrato, né l'operatore ha riattivato i servizi prima del 24.9.2014 data in cui ha cessato o comunque rilasciato l'utenza ai fini del rientro in Telecom; le informazioni fornite dal call center contattato dall'utente erano inoltre inveritiere poiché, a quella data (12.9.2014), non era in corso alcuna migrazione; le parti si sono poi incontrate all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione del 30.10.2014, data ultima per il calcolo dell'indennizzo ex art. 11 Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che si liquida in complessivi Euro 3,00 avuto riguardo alla data del reclamo (12.9.2014), alla data dell'udienza di conciliazione (30.10.2014) detratto il termine utile (45 giorni) per fornire la risposta.

Telecom ha riscontrato il reclamo del 23.9.2014 con tempestiva comunicazione scritta del 27.9.2014; i successivi reclami del mese di ottobre 2014 (a decorrere da quello del 13.10.2014) non meritano il riconoscimento di alcun indennizzo, posto che le parti si sono incontrate all'udienza del 30.10.2014 avendo in quella occasione modo di interloquire sull'oggetto del reclamo, e Telecom ha comunque accolto il reclamo mediante l'attivazione dei servizi il 7.11.2014 (voce) e 18.11.2014 (Adsl) entro il termine utile (45 giorni) per fornire la risposta.

6. Sulle spese di procedura.

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 a carico di ciascun operatore, considerate le difese svolte ed il comportamento processuale tenuto da tutte le parti del procedimento.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

Accoglie parzialmente l'istanza di BIOTEST TUSCOLO xxx nei confronti delle società FASTWEB xxx e TELECOM ITALIA xxx

1. La società TELECOM ITALIA 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 333,00= (trecentotrenta tre/00=), a titolo di indennizzo ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 3 comma 1 e 3 e art. 12 comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per il ritardo nella attivazione del servizio dal 20.3.2014 e sino al 9.7.2014;
- ii.** euro 35,00= (trenta cinque/00=) a titolo di indennizzo ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 5, comma 1 e 4 art.12, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per l'interruzione del servizio voce in entrata dal 3.7.2014 al 9.7.2014;

iii. euro 660,00= (seicento sessanta/00=) a titolo di indennizzo ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 3 comma 1, e 4 e art.12 comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per la ritardata attivazione dei servizi dal 16.10.2014 al 7.11.2014.

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 120,00= (cento venti/00=) a titolo di indennizzo ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 5, comma 1 e 4 e art. 12, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per l'interruzione dei servizi dal 12.9.2014 al 17.9.2014

ii. euro 400,00= (quattrocento/00=) a titolo di indennizzo ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 5 comma 1, e 4 e art.12 comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per l'interruzione dei servizi dal 24.9.2014 al 14.10.2014;

iii. euro 3,00= (tre/00=) a titolo di indennizzo ex art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per la mancata risposta al reclamo del 12.9.2014.

3. Le società FASTWEB xxx e TELECOM ITALIA 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.

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, lì 23 novembre 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto