

DELIBERA N. 25 / 15

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXXXX XXXXX / FASTWEB S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 6/15)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 5 maggio 2015 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	x	
Componenti	Alberto Capo	x	
	Nazario Cotturone		x
	Alfredo D'Alessandro	x	
	Chiara D'Onofrio		x

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 sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM 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 AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006 “Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza”;

VISTA l’istanza presentata dal Sig. xxxxx xxxxx, per il tramite dell’Associazione dei Consumatori “xxxxxxxxxxx” presentata in data 15/01/2015 ed acquisita in pari data al prot. 717;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta la ritardata migrazione con portabilità del numero xxxxxxxxxxx nei confronti dell’operatore Fastweb. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a. In data 25/06/2014 l’istante sottoscriveva un contratto con l’operatore Telecom per i servizi ADSL, linea fissa e mobile.
- b. In data 17/07/2014 veniva attivata la linea voce con un profilo tariffario diverso da quello prescelto, a causa dell’impossibilità da parte di Telecom di attivare la linea ADSL;
- c. Il servizio dati veniva attivato solo in data 11/09/2014, dopo innumerevoli segnalazioni ad entrambi gli operatori;
- d. Nonostante ciò Fastweb continuava ad emettere fatture addebitando costi relativi a servizi che il Sig. xxxxxxx non intendeva più usufruire;

Nel corso dell’udienza di discussione, l’istante depositava la comunicazione ricevuta da Fastweb con la quale lo stesso operatore richiedeva la disdetta per procedere alla cessazione del servizio dati.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto:

- i. Lo storno di tutto l’insoluto, il conseguente ritiro delle attivate pratiche di recupero crediti a spese del gestore ed il rimborso delle fatture indebitamente pagate per un importo totale pari ad euro 285,33 di cui alle fatture del 09/06/2014, 09/12/2014 e 09/10/2014 ;
- ii. La refusione degli indennizzi previsti dalla normativa vigente per il caso di specie, in particolare in relazione alla ritardata migrazione da calcolarsi dal giorno 07/07/2014 fino al giorno 11/09/2014 dell’avvenuta migrazione del servizio ADSL;
- iii. Liquidazione delle spese di procedura in non meno di euro 200,00, ai sensi dell’art. 19, comma 6, della delibera 173/07/CONS;

2. La posizione dell’operatore

Fastweb, opponendosi alle richieste di parte istante, precisa che la ricostruzione dei fatti operata dal Sig. xxxxxxx non è corroborata da alcuna prova documentale così come sono infondate le richieste economiche che postulano la presenza di una disdetta in realtà inesistente.

Fa presente che l'utenza indicata da parte istante è stata acquisita da Telecom nel luglio 2014 con la procedura di "Number portability Pura", pertanto a seguito del passaggio ha proceduto a ricalibrare il contratto in essere con il Sig. xxxxxx, continuando ad erogare i servizi contrattualmente stabiliti per la linea dati. Tutto ciò ha comportato la prosecuzione del ciclo di fatturazione che ha, a sua volta, posto l'utente in morosità per un importo complessivo pari ad euro 171,38, salvo variazioni in funzione delle successive fatture in corso di emissione.

Quanto alla ritardata gestione della disdetta, non risulta che l'istante abbia inviato reclami, per cui non vi è ragione di riconoscere indennizzi.

Nel corso dell'udienza di discussione depositava le schermate "Eureka" a sostegno della correttezza di quanto affermato nei propri scritti difensivi sul tipo di procedura avviata da Telecom in qualità di *recipient*. Tuttavia, pur riconoscendo la correttezza delle proprie azioni gestionali, si rendeva disponibile, al fine di comporre bonariamente la res controversa, a stornare e non più esigere l'insoluto pari ad euro 171,38 e a cessare il contratto senza oneri e spese a carico dell'utente.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile ed ammissibile.

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

L'istante asserisce di aver deciso di migrare la propria utenza verso altro gestore sottoscrivendo un contratto con Telecom in data 25/06/2014 per i servizi ADSL, telefonia fissa e mobile. Contesta in particolare che dalla richiesta di migrazione il servizio ADSL sarebbe stato attivato soltanto in data 11/09/2014 e che Fastweb avrebbe continuato ad emettere illegittimamente fatture per tale servizio, nonostante la non fruizione dello stesso.

L'operatore, nelle proprie memorie difensive, sostiene di aver gestito correttamente il rapporto contrattuale con la parte istante, sostenendo in particolare che la cessazione del contratto e la correlativa interruzione della fatturazione non si sono verificate per il mancato invio da parte dell'utente di formale disdetta.

Al di là del fatto che molto probabilmente l'intenzione del Sig. xxxxx era soltanto quella usufruire dei servizi voce e dati attraverso il trasferimento della propria utenza presso altro gestore, si ritiene dimostrato che il tipo di procedura posta in essere dall'operatore Telecom, in qualità di *recipient*, a seguito della richiesta di portabilità effettuata dal Sig. xxxxxxx, è la "Number portability pura".

La procedura di Portabilità Pura (NP pura) si riferisce a tutti i casi di passaggio delle numerazioni della clientela finale senza la contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio (risorsa di accesso). In questo caso, trattandosi di un ordine di cessazione "con rientro in Telecom Italia" per la sola "NP", vale a dire senza risorsa di accesso, Telecom è tenuta a fornire al cliente una nuova linea a cui viene associata la numerazione del cliente medesimo.

Pertanto, è necessario verificare rispetto alla sopradetta procedura eventuali inadempienze da parte dell'operatore convenuto, in qualità di donating.

In particolare la Delibera 35/10/CIR "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di number portability per numeri geografici di cui alla delibera n° 41/09/CIR ai fini della implementazione del codice segreto" stabilisce che, anche per le procedure di portabilità del numero puro, resta valido il principio secondo cui l'utente che intende richiedere la Service Provider Portability fornisce all'operatore recipient, tra i dati e la documentazione necessaria alla erogazione della prestazione richiesta, il codice segreto ed il carattere di controllo che gli sono stati comunicati dall'operatore donating.

Lo stesso atto deliberativo in particolare al punto 2.1 prevede che il cliente che intende interrompere il rapporto contrattuale in essere con l'operatore donating, usufruendo della Service Provider Portability, comunica per iscritto, con racc. A/R, la sua intenzione all'operatore suddetto o all'operatore recipient. Nel caso in cui il cliente abbia inviato la richiesta di Service Provider Portability direttamente all'operatore donating, quest'ultimo informa compiutamente il cliente della necessità di rivolgersi al recipient e delle modalità da seguire per avviare il trasferimento dell'utenza.

Nel caso di specie l'istante ritiene indebita la fatturazione emessa da Fastweb successivamente alla data del 25/06/2014, data di sottoscrizione del contratto con Telecom; chiede, pertanto, la condanna di Fastweb allo storno di quanto indebitamente richiesto ed al pagamento dell'indennizzo dal 07/07/2014 al 19/09/2014 per ritardata migrazione e/o ritardata lavorazione della disdetta.

Come risulta dalle schermate prodotte dall'operatore convenuto, la procedura posta in essere da Telecom, in qualità di recipient, a seguito della sottoscrizione del contratto in data 25/06/2014 con la parte istante, è quella appunto di number portability pura, che comporta il trasferimento della sola risorsa di numerazione associata ad un servizio vocale. Tale procedura ha fatto sì che fosse trasferita a Telecom solo la numerazione, rimanendo attiva presso Fastweb la risorsa di accesso e, quindi, tutti i servizi diversi da quello vocale ad essa collegati, non essendo pervenuta alcuna disdetta degli stessi. In tal caso Fastweb ha correttamente risposto alla richiesta di number portability pura cedendo all'operatore Telecom la sola risorsa di numerazione, né può essere addebitata a Fastweb alcuna responsabilità relativamente all'onere di informare l'utente sulla necessità di fare disdetta degli ulteriori servizi rimasti attivi, essendosi lo stesso interfacciato solo con l'operatore recipient, al quale probabilmente incombeva tale onere. Inoltre si evidenzia che dall'esame della documentazione in atti, ed in particolare dalla comunicazione prodotta da parte istante nel corso dell'udienza di discussione, Fastweb ha correttamente ottemperato ai propri oneri informativi, atteso che, in risposta ad un reclamo dell'utente, ha comunicato allo stesso che il servizio ADSL era rimasto attivo e che per poterlo cessare era necessario produrre una disdetta con Racc. A/R. Di converso non risulta che l'istante anche dopo tale comunicazione abbia proceduto ad effettuare la disdetta del servizio ADSL rimasto attivo presso Fastweb.

Alla luce di quanto dedotto, si ritiene, pertanto, che non può essere addebitabile a Fastweb nessun ritardo nel processo di migrazione. Tra l'altro per la lamentata ritardata attivazione del servizio ADSL perfezionatasi in data 19/09/2014, risulta che l'istante sia stato già indennizzato da Telecom che ha riconosciuto in sede di conciliazione allo stesso la somma pari ad euro 200,00.

Si ritiene, altresì, che Fastweb non può essere ritenuta responsabile per l'asserita illegittima fatturazione successiva alla sottoscrizione del contratto con Telecom avvenuta in data 25/06/2014, atteso che il servizio ADSL pur se non usufruito dall'istante era comunque attivo e non risulta che l'istante abbia fatto disdetta del servizio stesso, così come previsto dalle citate norme regolamentari.

ATTESA l'accertata infondatezza della domanda di parte istante, si ritiene di non dover riconoscere il rimborso delle spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. xxxxxxxx per il tramite dell'associazione dei consumatori "xxxxxxxxxxxx" in data 16 dicembre 2014.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.Lgs. 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'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 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).

L'Aquila, 5 maggio 2015

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n. 82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m. e i.