

DELIBERA N. 27 / 15

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXXXX XXXX / FASTWEB
(RIF. PROC. GU14 N° 207/14)

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 dalla Sig.ra xxxxxxxx xxxxx, per il tramite dell’Associazione dei Consumatori “xxxxxxxxxxxxxxxxxx xx” presentata in data 28/10/2014 ed acquisita in pari data al prot. 23144;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta il mancato trasloco con riferimento alla linea fissa e l’addebito di somme per pretesi consumi mai effettuati. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a. Nel mese di novembre 2013 veniva effettuata all’operatore Fastweb una richiesta di trasloco della linea fissa da Via xxxxxxxxxxxx, al nuovo indirizzo della parte istante in Via xxxxxxxxxxxx (xxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxx – XX). Richiesta che, tuttavia, non andava a buon fine;
- b. Sin dal mese di novembre 2013 e fino al 31/07/2014, nonostante il trasloco non si fosse mai perfezionato e la linea telefonica non fosse mai stata attivata presso il nuovo indirizzo dell’utente, Fastweb inviava fatture con il nuovo indirizzo.
- c. L’inoltro della richiesta cartacea di trasloco, in tempi successivi rispetto a quella inoltrata tramite call center, si rendeva necessaria atteso che il servizio clienti, dopo le prime istanze fatte via filo, richiedeva l’invio della domanda a mezzo fax.
- d. Dopo numerose telefonate di sollecito effettuate dall’utente al servizio clienti, veniva comunicata dal gestore l’impossibilità di effettuare il trasloco.
- e. Stando alle memorie difensive depositate dall’operatore, il trasloco non si sarebbe perfezionato poiché l’utente avrebbe omesso di effettuare la procedura di autenticazione; ma nelle fasi di trasloco nessuna comunicazione veniva inoltrata all’utente circa detta procedura di autenticazione, né a mezzo telefono, né attraverso l’invio di comunicazioni scritte.
- f. A causa del ritardo nell’attivazione, peraltro, l’utente non poteva riattivare il suo numero di telefono con altro gestore, tant’è che la medesima numerazione veniva disattivata, causandone la perdita.
- g. L’operatore procedeva anche all’invio del modem che, tuttavia, non poteva essere installato a causa di problemi tecnici, come riferito dagli stessi tecnici di Fastweb recatesi presso la residenza della Sig.ra xxxx. Ad oggi il modem, mai utilizzato, è nella disponibilità dell’utente in attesa di essere riconsegnato.

- h. Il disservizio relativo al mancato trasloco della linea si protraeva fino al mese di luglio 2014, quando l'utente, dopo aver ricevuto comunicazione dell'impossibilità di concludere positivamente la procedura, decideva di passare ad altro operatore, senza, tuttavia, poter conservare la propria numerazione.

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

- i. Lo storno di tutto l'insoluto ed il conseguente ritiro della pratica di recupero crediti;
- ii. L'indennizzo per la perdita della numerazione della linea fissa;
- iii. L'indennizzo per il mancato trasloco, da calcolarsi dal giorno della richiesta, ed ogni altro indennizzo previsto per il caso di specie;

2. La posizione dell'operatore

Fastweb eccepisce in via preliminare l'ammissibilità dell'istanza poiché il formulario che ha aperto il presente provvedimento viola le regole imposte dalla Delibera 173/07/Cons, in quanto non corredato da alcun documento di riscontro alle avverse affermazioni. Specifica a tal proposito che, detta inammissibilità, si riflette sulla fondatezza del ricorso che, non essendo supportato da elementi di prova, risulta infondato.

Nel merito, precisa che la ricostruzione fattuale proposta dalla parte istante non corrisponde alla realtà. Quanto all'asserito mancato trasloco deduce che lo stesso è stato correttamente espletato in data 05/02/2014 come da richiesta pervenuta in data 07/01/2014, come si evince dal documento allegato alle memorie difensive prodotte.

Dalla medesima documentazione, emerge altresì come, successivamente al trasloco, l'utente abbia omissis di effettuare la procedura di attivazione. Ed è questo e nient'altro che ha impedito all'utente di utilizzare il servizio.

Allo scopo di confutare quanto affermato dalla parte istante sulla mancata comunicazione alla base dell'omessa procedura di attivazione, Fastweb ha presentato, in allegato alle controdeduzioni prodotte, copia della fattura emessa il 31/01/2014 e contenente il traffico telefonico prodotto dall'utente prima della richiesta di trasloco ed anche in data successiva alla richiesta stessa. Trattasi di elemento che dimostra come l'utente, contrariamente a quanto afferma, fosse ben a conoscenza di procedere all'autenticazione del MOS, avendo già provveduto ad autenticare detto apparato in occasione dell'attivazione della linea in via xxxxxxxx. Se l'utente non avesse eseguito detta procedura in tale occasione, infatti, non avrebbe potuto utilizzare i servizi e dunque effettuare le chiamate presenti in fattura. E se l'utente avesse avuto l'accortezza di effettuare la medesima procedura anche dopo il suo trasloco in via xxxxx, oggi avrebbe tutti i servizi richiesti.

Ovvia conseguenza di quanto appena precisato, è che non è affatto vero che la Sig.ra xxxxx abbia perduto il numero storico che, invece, sarebbe potenzialmente perfettamente funzionante. La richiesta di indennizzo per la perdita del numero è, pertanto, de tutto infondata.

Ciò precisato, la Fastweb torna a rendersi disponibile a rimborsare le fatture emesse e pagate dall'utente fino alla data del tentativo di conciliazione ed a cessare il contratto senza oneri previa espressa rinuncia della Sig.ra xxxx xxxxx alla conservazione della sua numerazione.

Quanto all'apparato modem, si precisa che sulle condizioni generali di contratto, è indicato l'indirizzo dove esso va rispedito: xxxxxxx xxxxxx xxxxxxxxxxx xxxx xxxxxx
xxxx

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. Si ritiene, infatti di rigettare l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore Fastweb, relativamente alla genericità dell'istanza presentata, atteso che l'allegato all'istanza medesima ben circoscrive e specifica la res controversa.

Prima di entrare nel merito questione, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, 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 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 a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. 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, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

L'istruttoria condotta ha accertato che l'istante nel mese di novembre 2013 chiedeva a Fastweb, tramite call center, il trasloco della propria linea telefonica da Via xxxxx a Via xxxxxxxx in xxxxxx xxxxxx, successivamente reiterata per iscritto in data 07/01/2014. L'istante contesta, in particolare, che l'operazione richiesta non si sarebbe mai perfezionata, nonostante ripetute segnalazioni tramite il servizio clienti. Di converso Fastweb ritiene di aver agito correttamente procedendo ad espletare il trasloco richiesto in data 05/02/2014, a seguito dell'istanza pervenuta datata 07/01/2014. In effetti tale dichiarazione deve essere ritenuta attendibile, come risulta dalle schermate "Eureka" prodotte, dalle quali si desume che la linea intestata alla Sig.ra xxxxx in data 05/02/2014 era stata trasferita nella nuova residenza in Via xxx xxxxxx. Tuttavia, si ritiene che l'operato della Fastweb sia comunque censurabile sotto il profilo

dell'omesso onere informativo, tenuto conto che, pur avendo dimostrato di aver perfezionato il trasloco nei termini, vale a dire entro i 60 gg. previsti dalle condizioni generali di contratto, non ha, tuttavia, dato prova di aver correttamente informato l'istante di tale perfezionamento e, soprattutto, di aver fornito le dovute istruzioni tecniche circa la procedura da seguire per l'autenticazione dell'apparato e, quindi per garantire la fruizione dei servizi. Tale condotta risulta, infatti, essere censurabile ai sensi di quanto previsto dal Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale. E' altresì palesemente in contrasto con i principi di trasparenza e completezza informativa di cui al Codice delle comunicazioni elettroniche (art. 70) e di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP. Infatti, gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura. Da quanto argomentato, si deduce che le omesse informazioni tecniche necessarie affinché l'utente potesse godere dei servizi richiesti, equivalgono sostanzialmente alla mancata effettuazione del trasloco medesimo.

Alla luce di quanto sopra sono da ritenersi accoglibili le richieste di parte istante di cui ai punti sub i) e sub iii) nei termini che seguono. Pertanto, Fastweb sarà tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'istante attraverso la chiusura del contratto senza oneri e spese aggiuntive, lo storno e/o il rimborso di tutte le fatture emesse successivamente alla data del 05/02/2014 di avvenuto trasloco ed al ritiro a proprie spese e cure della pratica di recupero crediti presso la società incaricata, tenuto conto della mancata possibilità di usufruire dei servizi, benché attivati. È tenuta altresì a riconoscere all'istante un indennizzo pari ad euro 1.320,00, ai sensi dell'art. 3 comma 2 della delibera AGCOM 73/11/CONS, calcolato dalla data del 05/02/2014 di avvenuto trasloco alla data del 31/07/2014 in cui l'istante ha deciso di sottoscrivere un nuovo contratto con altro operatore, per un totale di 176 gg., atteso il mancato rispetto degli oneri informativi sopra richiamati.

Non può viceversa essere ritenuta accoglibile la richiesta di parte istante di cui al sub ii) relativa all'indennizzo per la perdita della numerazione, atteso che dall'esame della documentazione in atti non si evince in alcun modo che la numerazione sia andata persa e cioè riassegnata ad altri utenti: si evince invece che l'istante abbia volontariamente sottoscritto altro contratto con operatore diverso avente una nuova numerazione. Non vi, infatti, evidenza del fatto che l'istante abbia fatto richiesta di portabilità della numerazione in questione e che la stessa sia appunto andata perduta per responsabilità di parte convenuta.

Infine, 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 (cento/00) attesa la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra xxxxxxxx xxx, per il tramite dell'Associazione dei Consumatori "xxxxxxxxxxxxxxxx xx" nei confronti della società Fastweb s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

2. La società Fastweb s.p.a è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:

- euro 1.320,00 (milletrentoventi/00) per il mancato traslo ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 2 della Delibera Agcom 73/11/CONS;

3. Fastweb sarà tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'istante attraverso la chiusura del contratto senza oneri e spese aggiuntive, lo storno e/o il rimborso di tutte le fatture emesse successivamente alla data del 05/02/2014 di avvenuto trasloco ed al ritiro a proprie spese e cure della pratica di recupero crediti presso la società incaricata, tenuto conto dell'impossibilità di usufruire dei servizi, benché attivati;

4. La società Fastweb s.p.a. 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.

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).

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 40del 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.