

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

Deliberazione n. 5 del 17 febbraio 2014

OGGETTO: Definizione della controversia

L'anno duemilaquattordici, il giorno 17 del mese di febbraio alle ore 11,00, presso la sede del Co.Re.Com. in L'Aquila, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni, così costituito:

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

IL COMITATO

VISTA la L. n. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTA la L. n. 249/1997 "Istituzione dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTO l'art. 84 del D.lgs 259/1993, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, con la quale è stato istituito, presso il Consiglio Regionale, il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom), per lo svolgimento delle funzioni di governo, di garanzia e controllo in tema di comunicazione;

VISTA la delibera AGCOM 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera AGCOM 73/11/CONS relativa al Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori;

VISTE le linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera AGCOM 276/13/CONS;

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 04 dicembre 2008;

VISTA la convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA l'istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell'art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS ed acquisita in data 17 ottobre 2013 al prot. n. 9112;

RISCONTRATO che con la suddetta istanza l'utente ha instaurato un procedimento di definizione della controversia avverso la compagnia telefonica Fastweb s.p.a. e Telecom Italia s.p.a., nei cui confronti ha chiesto "... *indennizzo per ritardo nel trasloco della linea voce e ADSL, indennizzo per mancata risposta al reclamo...*, *rimborso parziale della fattura n° 9059953 per euro 18,45 (periodo 08/01/2013 – 28/02/2013), rimborso integrale della fattura n° 1412047 di euro 75,93 (periodo 01/03/2013 – 30/04/2013)...., adeguamento del canone mensile "per sempre" ad euro 28,00 Iva inclusa" e liquidazione spese di procedura*, a causa della asserito mancato trasloco della propria linea telefonica, richiesto in data 08/11/2012;

VISTA la nota del 21 ottobre 2013 prot. n. 9209 con la quale l'Ufficio di Supporto al Corecom ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15, comma 2 della citata Delibera AGCOM, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi alla relativa udienza di discussione in data 13 novembre 2013;

VISTA la memoria difensiva ritualmente depositata dalla parte istante in data 27/11/2013, acquisita al prot. n° 10523, nella quale veniva ulteriormente precisato quanto di seguito riportato:

- In data 08/11/2012 veniva inviato a Fastweb un fax con la richiesta di trasloco, che in base agli obblighi contrattualmente previsti doveva essere espletata e completata entro e non oltre la data del 08/01/2013 e cioè entro il sessantesimo giorno dalla ricezione della richiesta, salva la comunicazione formale della sussistenza di impedimenti tecnici;
- Fastweb non comunicava alcunché in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici ingenerando nell'istante l'aspettativa della realizzazione del trasloco richiesto;
- In data 22/01/2013, l'istante, preoccupata del ritardo, decideva di inviare una Racc. A.R. al fine di sollecitare l'operatore all'ultimazione delle operazioni di trasloco e per proporre formale reclamo per il grave ritardo accumulato che non veniva in alcun modo riscontrato;
- Nel frattempo l'istante riceveva e saldava le fatture per un servizio non reso;
- In data 02/05/2013 l'istante reiterava il reclamo anch'esso rimasto privo di riscontro;
- Solo dopo essersi rivolta al Corecom, a seguito dell'adozione del provvedimento temporaneo di urgenza, riusciva ad ottenere quanto sperato con l'abilitazione dei servizi voce e ADSL in data 21/06/2013 presso la nuova domiciliazione;
- Per tutte le motivazioni sopra espresse reitera le richieste già espresse in sede di presentazione dell'istanza di definizione.

VISTA la memoria difensiva ritualmente depositata dall'operatore Telecom in data 05/12/2013, acquisita al prot. n° 10804, nella quale lo stesso, nel contestare integralmente quanto dichiarato da parte istante, eccepisce l'inammissibilità dell'istanza medesima per carenza di legittimazione passiva, attesa la mancanza di qualsiasi rapporto contrattuale intercorso o in itinere tra Telecom e la sig.ra Truchlikova, oltre che per insussistenza di qualsiasi tipo di responsabilità nella vicenda del mancato trasloco;

VISTA la memoria difensiva ritualmente depositata dall'operatore Fastweb in data 05/12/2013, acquisita al prot. n° 10780, nella quale l'operatore ribadisce la correttezza delle proprie azioni precisando che, come già evidenziato nel procedimento inerente il tentativo obbligatorio di conciliazione, le difficoltà incontrate nel trasloco richiesto da parte istante sono state determinate da problematiche tecniche ascrivibili a Telecom che, in qualità di proprietaria dell'infrastruttura, a causa di

reiterate rimodulazioni della DAC, non ha permesso di ultimare la procedura di trasloco. Si dichiara pertanto disponibile a reiterare l'offerta proposta alla parte istante in sede conciliazione reputandola congrua rispetto al massimo grado di responsabilità attribuibile alla Fastweb. Produce: le schermate Eureka attestanti le rimodulazioni della DAC da parte di Telecom;

VISTA l'ulteriore memoria di replica ritualmente depositata da parte istante in data 10/12/2013 prot. 10288, con la quale nel confermare le richieste già formulate ribadisce quanto di seguito:

- La richiesta di trasloco delle proprie utenze fu mera conseguenza dell'esigenza di spostare la propria sede lavorativa nel prendere informazioni presso il servizio clienti della Fastweb venne a conoscenza della possibilità di traslocare le utenze da un posto ad un altro, con l'ulteriore rimodulazione migliorativa dell'offerta attraverso l'applicazione di un canone mensile pari ad euro 28,00 IVA inclusa;
- Per quanto concerne la persistenza della fatturazione, successiva ai 60 gg. contrattualmente previsti per l'ultimazione del trasloco, osserva che la Fastweb anche dopo la conciliazione non ha mai provveduto ad effettuare né storni né rimborsi di quanto effettivamente pagato stante l'impossibilità oggettiva di utilizzare il servizio a seguito del mancato trasloco;
- Il servizio ADSL non è da considerarsi accessorio, come erroneamente rilevato da Fastweb, ma servizio principale come il servizio VOCE, come si evince dall'offerta sottoscritta "My business Parla e Naviga";
- L'esigenza della partecipazione di Telecom Italia alla procedura in parola è stata imposta dalle affermazioni dell'operatore Fastweb che, alla prima udienza di conciliazione, imputava alla stessa la complessiva responsabilità dei fatti dedotti, per cui l'istante si vedeva costretto a chiedere l'allargamento del tavolo conciliativo anche a Telecom,

VISTA, altresì, la successiva memoria di replica ritualmente depositata dall'operatore Telecom in data 17/12/2013 prot. 11150 con la quale, oltre ad insistere nel rilevare la carenza della propria legittimazione passiva nel procedimento de quo, contesta in toto quanto affermato da Fastweb, precisando che Telecom non ha mai bloccato alcun tipo di trasferimento dell'utenza, semmai è stata Fastweb ad inoltrare una errata richiesta di cessazione standard dell'utenza medesima come si desume dalle schermate *pitagora* allegate;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione tenutasi in data 22/01/2014, dal quale il responsabile del procedimento da atto della non comparizione dell'operatore Telecom e dell'impossibilità di raggiungere un accordo tra le parti presenti;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la relazione istruttoria predisposta dal Responsabile del procedimento, che costituisce parte integrante e sostanziale della presente proposta di deliberazione, dalla quale emerge quanto segue:

1) Sul rito

Preliminarmente, si ritiene accoglibile l'eccezione di inammissibilità sollevata da Telecom Italia per la propria carenza di legittimazione passiva nel procedimento de quo, atteso che la controversia in oggetto non investe i rapporti tra operatori, di cui all'allegato A, della delibera 352/08/CONS s.m e i., ma quelli tra utente finale ed operatori. Nella fattispecie in esame, infatti, parte istante non ha alcun rapporto contrattuale con Telecom, tant'è che la richiesta di trasloco delle proprie utenze è indirizzata esclusivamente all'operatore Fastweb con il quale sussiste il rapporto contrattuale, per cui Telecom non può essere chiamato in causa per responsabilità contrattuali relative ad un rapporto inesistente. Pertanto, l'istanza di definizione presentata dalla sig.ra Truchlikova per il ritardo nel trasloco della

propria utenza nei confronti della Telecom è inammissibile ed improcedibile per le motivazioni su espresse.

Va invece rigettata l'eccezione di inammissibilità proposta da Fastweb, relativamente al fatto che l'istante ha chiesto in sede di definizione il risarcimento del danno. Se è vero, infatti, che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, deve d'altra parte rilevarsi che, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione e sulla base della documentazione prodotta dall'istante, la domanda di risarcimento da questi prodotta può, tuttavia essere interpretata e limitata come richiesta eventuale di condanna del gestore telefonico al pagamento di un indennizzo in conseguenza del disservizio subito.

Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

II) Nel merito

In base alla documentazione disponibile in atti, emerge che la vicenda oggetto della presente disamina rappresenta un caso di ritardata attivazione della linea telefonica e ADSL rispetto a quanto contrattualmente previsto.

II.a) Sul ritardato trasloco.

Nel caso di specie l'istante lamenta il ritardato trasloco della linea telefonica e ADSL, effettuato da parte di Fastweb soltanto a seguito del provvedimento temporaneo emesso dall'autorità scrivente e ben oltre i tempi previsti dal contratto e dalla carta dei servizi.

La domanda è fondata nei limiti che seguono. L'istruttoria svolta ha accertato: l'esistenza di un contratto di somministrazione del servizio telefonico sull'utenza telefonica n. [redacted]. L'utente ha richiesto a Fastweb, in data 8 novembre 2012, il trasloco della propria linea telefonica servizio voce e ADSL, effettivamente reso dall'operatore solo in data 21/06/2013. Nel mese di dicembre, l'istante preoccupata per i servizi non ancora funzionanti, a seguito della richiesta di informazioni rivolte telefonicamente al servizio clienti Fastweb, riusciva a sapere che il trasloco si sarebbe concluso entro 60 giorni dalla richiesta, anziché nei 30 giorni previsti. Ciò premesso, ai sensi dell'art. 8 delle Condizioni generali di contratto l'utente può chiedere variazioni nei servizi erogati, cui Fastweb dà corso se e nei tempi tecnicamente possibili. A fronte della "richiesta di trasloco", effettuata su un modulo predisposto da Fastweb, obbligo dell'operatore è effettuare la variazione, se e quando tecnicamente possibile, e rispondere a tale richiesta, per fatti concludenti soddisfacendo la domanda (attraverso l'espletamento del trasloco) oppure comunicando all'utente esito e motivi del rigetto da parte dell'operatore proprietario della rete (Telecom Italia), a seguito della procedura messa in atto, così da consentire allo stesso utente di assumere specifiche determinazioni del caso. Supporta con tale ricostruzione lo stesso modulo predisposto da Fastweb, nel quale si richiede all'utente l'indicazione di un numero mobile per "comunicazioni relative all'attivazione della [...] nuova sede", circostanza che ingenera una logica aspettativa di una corretta comunicazione dell'esito e dei motivi ostativi. Il termine di trenta giorni, - nel caso di specie di 60 giorni - attesa la comunicazione resa dal servizio clienti Fastweb all'istante nel mese di dicembre - indicato nel modulo per il trasloco predisposto da Fastweb, costituisce non un termine perentorio per la realizzazione dello stesso trasloco, che è attività dalla tempistica variabile per ragioni di carattere tecnico e per la cooperazione di altri operatori, ma il termine entro cui Fastweb deve attivarsi compiendo ogni necessaria attività per soddisfare la richiesta dell'utente. Nel caso di specie è evidente l'interesse dell'utente a che il trasloco si concludesse entro la data indicata nella richiesta. A fronte di tutto ciò, Fastweb nella propria memoria difensiva ha certamente dimostrato di essersi attivato ad eseguire la richiesta di trasloco e che la procedura è stata ripetutamente bocciata da Telecom, tuttavia non ha documentato in alcun modo di aver fornito all'istante le dovute comunicazioni contravvenendo a quanto prescritto nelle citate condizioni generali di contratto.

L'istante afferma, infatti, di aver più volte contattato il servizio clienti e di aver inviato almeno due reclami al fine di sollecitare il compimento dell'operazione richiesta, senza, tuttavia, ricevere alcuna rassicurazione o giustificazione del ritardo accumulato.

Fastweb è stata pertanto inadempiente, rispetto all'obbligazione di dar seguito alla richiesta di trasloco nei tempi contrattualmente previsti e di informare l'utente dei motivi che rendevano impossibile il trasloco stesso nel termine indicato nella domanda. Tale inadempimento si è protratto dall'8 gennaio 2013, spirare del termine comunicato all'utente (60 gg. dalla richiesta di trasloco), al 20 giugno 2013, giorno antecedente all'esecuzione del trasloco, per complessivi giorni centosessantatré.

La condotta di Fastweb determina, pertanto, la condanna di questi al pagamento di un indennizzo pari a euro 15,00 al giorno, tanto per il servizio telefonico quanto per quello adsl (entrambi da ritenersi principali, attesa la mancanza di prova contraria prodotta dall'operatore), secondo quanto disposto dagli artt. 3, c. 2, e 12, c. 2, di cui alla delibera AGCOM 73/11/CONS. Giova infatti rilevare che la previsione di indennizzo giornaliero della Carta di servizi dell'operatore è inferiore alla previsione normativa, perché pari a 10,00 euro, e pertanto non è applicabile, ai sensi dell'art. 2, c. 2, della delibera sopra citata. Così individuato, l'indennizzo che Fastweb dovrà corrispondere è pari a 4.890,00 euro (quattromilaottocentonovanta/00).

Le fatture relative al periodo sopra indicato debbono essere annullate, essendo palese l'insussistenza di alcuna volontà dell'utente di mantenere attivo il servizio di somministrazione del servizio telefonico e internet adsl presso il precedente domicilio e dall'altro che nessun beneficio ha tratto l'utente dal mantenimento dell'erogazione dei servizi, considerato che la sede della società era stata nel frattempo trasferita.

II.b) Sulla mancata applicazione dell'offerta contrattuale.

L'istante nella istanza di definizione prodotta lamenta inoltre l'addebito di un canone maggiore rispetto a quello pattuito pari ad euro 28,00. Si ritiene che tale domanda non può essere accolta in quanto proposta per la prima volta solo in sede di definizione e non contemplata nell'istanza di conciliazione. Infatti, ai sensi del punto III.1.2 delle linee guida in materia di risoluzioni delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica di cui alla delibera 276/13/CONS, l'Agcom ha ribadito che l'oggetto della richiesta di definizione debba essere già stato sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non significa che le istanze debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché, altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

II.c) Sulla mancata lavorazione dei reclami.

Anche rispetto alla eccepita mancata lavorazione dei reclami inviati all'operatore dall'utente, da quest'ultimo allegati agli atti della presente procedura, Fastweb ha omesso di contro dedurre le proprie ragioni.

Come noto, ai sensi dell'art. 8, comma 4, della delibera AGCOM 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. La finalità di prevedere l'obbligatorietà di una risposta al reclamo in forma scritta nei casi di rigetto è evidentemente quella di fornire all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un rapporto che, fisiologicamente, nasce come squilibrato in favore dell'operatore di telecomunicazioni, data la struttura con cui esso opera.

La mancata risposta al reclamo, per tali ragioni, nonché in quanto costituente inadempimento contrattuale, giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", ai sensi dell'art. 11, commi 1 e 2, della Del. 73/11/CONS in virtù del quale è applicabile la misura di un euro pro die per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di € 300,00. Nel caso di specie si ritiene che per il computo dell'indennizzo in parola deve essere preso in considerazione come dies a quo il 25/01/2013 data di spedizione del reclamo e come dies ad quem il 06/06/2013 data in cui si è svolta l'udienza di conciliazione e l'utente ha ricevuto alcune informazioni da parte dell'operatore per un totale

di giorni 132, pertanto l'indennizzo che Fastweb dovrà corrispondere all'utente dovrà essere pari ad euro di 132,00.

II.d) Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere; del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e, in particolare, della natura delle utenze business; dell'effettiva e copiosa attività svolta dall'utente; si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

CONSIDERATO che, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, si ritiene necessario proporre una pronuncia di accoglimento parziale delle richieste formulate con l'istanza di definizione dalla
entro i limiti sopra specificati;

VISTA la relazione istruttoria predisposta dal Responsabile del procedimento e la proposta di deliberazione del Dirigente del Servizio Amministrativo di Supporto alle Autorità Indipendenti;

UDITA l'illustrazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 17 febbraio 2014;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge, per i motivi indicati:

DELIBERA

1. Il rigetto parziale dell'istanza di definizione presentata dalla _____ per il ritardo nel trasloco della propria utenza nei confronti della Telecom per carenza di legittimazione passiva del medesimo operatore nel procedimento de quo, attesa inesistenza di qualsiasi rapporto contrattuale tra l'istante e la società Telecom;
2. il rigetto parziale dell'istanza di definizione presentata dalla _____ relativamente alla richiesta di adeguamento del canone mensile rivolta all'operatore Fastweb, stante il mancato esperimento del tentativo di conciliazione relativamente a tale questione;
3. l'accoglimento parziale delle richieste formulate dall'istante _____ disponendo a carico della società Fastweb s.p.a. di:
 - corrispondere all'istante la somma pari ad euro 4.890,00 euro (quattromilaottocentonovanta/00) a titolo di indennizzo per il ritardato trasloco dei servizi voce e ADSL per i motivi di cui al capo IIa);
 - procedere alla regolare e corretta gestione amministrativo-contabile dell'istanza mediante il rimborso parziale della fattura n° 9059953 per l'importo pari ad euro 18,45 ed il rimborso totale della fattura n° 1412047 per l'importo di euro 75,93 per un totale di euro 98,08 (novantotto/08);
 - corrispondere all'istante la somma pari ad euro 132,00 (centotrentadue/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo per i motivi di cui al capo IIc);
 - corrispondere all'istante la somma pari ad euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese di procedura per i motivi di cui al capo II d).

Le sole somme determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11 comma 4 del Regolamento approvato dalla delibera 179/03/CSP.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del Corecom nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, del D.lgs. 259/2003.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine massimo di sessanta giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.lgs. 259/2003.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b) del Codice del Processo Amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010 n. 104, il presente atto deliberativo può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo del Lazio, in sede giurisdizionale esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo Codice predetto, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Presidente
dot. Filippo Lucci

Il Dirigente del Servizio Amministrativo
di Supporto alle Autorità Indipendenti
Dott.ssa Michela Leacche