

**DELIBERA N. 43 / 16**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX DE ANGELIS / FASTWEB S.P.A. – TELECOM ITALIA S.P.A.**  
**(RIF. PROC. GU14 N° 104/16 E 105/2016)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**

NELLA riunione del 9 settembre 2016 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
<b>Presidente</b>	Filippo Lucci	X	
<b>Componenti</b>	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	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*”;

VISTE le istanze del Sig. XXX De Angelis, presentate per il tramite dell’Associazione dei Consumatori “Robin Hood” in data 27/04/2016 ed acquisite in

pari data al prot. n° 9923 e n° 9925, nei confronti l'una dell'operatore Fastweb e l'altra nei confronti dell'operatore Telecom, debitamente riunite nel presente procedimento in quanto attinenti la medesima fattispecie che coinvolge entrambi i predetti operatori;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta l'asserita illegittima sospensione del servizio ADSL in seguito a disservizi nella migrazione della linea telefonica da Fastweb a Telecom. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue: *“effettuava il passaggio da Fastweb a Telecom, dal 17/08/2015 fino alla metà del mese di ottobre non è stato erogato il servizio internet. Successivamente è stato ripristinato. Attualmente il servizio internet non funziona. In sede di conciliazione, non è stata fornita sia dalla società Telecom che dalla società Fastweb documentazione atta ad attestare l'assenza di responsabilità”*.

**In base a tali premesse, l'utente chiede all'adito Corecom:**

- i. Indennizzo;
- ii Annullamento fatture;

**2. La posizione di Telecom**

Nel merito, Telecom rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate. Precisa che, come dimostrato dalle schermate Pitagora prodotte, il giorno 18/08/2015 la linea 0861/59XXX veniva cessata senza rientro da parte di Fastweb, ciò rendeva di fatto impossibile ultimare la procedura di rientro a causa dell'indisponibilità della risorsa. Come previsto dalle norme regolamentari l'operatore donating avrebbe dovuto inserire sul sistema Pitagora l'ordine di cessazione con rientro per consentire a Telecom di gestire l'attivazione del servizio. Solo dopo nuova espressa richiesta dell'istante, che reclamava telefonicamente nei confronti di Telecom per la sospensione del collegamento telefonico, veniva emesso in data 06/10/2015 un OL per la riattivazione del numero. In data 15/10/2015 la linea veniva dunque attivata per la sola componente fonia con contratto “Voce”, come dimostra la relativa Welcome letter datata 19/10/2015. Solo a partire da tale data, quindi, vengono ad esistenza gli obblighi contrattuali tra Telecom e il Sig. De Angelis, atteso che, essendo un contratto ad esecuzione continuata e periodica, insorge solo al momento della prima esecuzione e non prima. Pertanto, per tutto quanto accaduto precedentemente deve ritenersi responsabile unicamente Fastweb che ha eseguito una cessazione standard senza rientro provocando il disservizio totale della linea. Inoltre evidenzia che gli OL di attivazione emessi successivamente per completare il rientro richiesto subivano esito negativo a causa di insoluti presenti e relativi ai conti 1/14, 2/14 e 3/14 dovuti in quanto riferiti a periodi di fatturazione nei quali il servizio di telefonia era ancora esercito da Telecom. Precisa che il 28/01/2016 avveniva il corretto espletamento della richiesta di attivazione lato ADSL, il successivo 6 febbraio veniva quindi attivato il servizio ADSL “Alice 7 Mega”, in seguito trasformato in “TIM SMART” il 25/03/2016 come da Welcome letter di pari data.

Dalla ricostruzione fattuale si evince che l'inesatto adempimento in merito all'espletamento della procedura di migrazione è sicuramente imputabile ad un'errata gestione dell'ordine da parte di Fastweb, che cessava la risorsa senza consentirne il rientro, vale a dire senza permettere a Telecom di rientrare in possesso dell'utenza, e d'altro canto, il blocco subito dagli OL di attivazione lato ADSL veniva provocato da un insoluto riconducibile unicamente all'omesso ingiustificato pagamento delle fatture da parte dell'istante. Telecom è infatti attualmente creditrice nei confronti del Sig. De Angelis dell'importo complessivo di euro 583,56, corrispondente alla somma dei conti telefonici emessi in costanza di un regolare rapporto di fornitura e mai reclamati.

Infine evidenza che come da verbale negativo del 19/04/2016 Telecom ha predisposto il rimborso di euro 100,00 sul conto telefonico di giugno 2016 a titolo di indennità per ritardata attivazione dell'ADSL. Ciò comporta automaticamente l'impossibilità di liquidare gli indennizzi tramite l'applicazione dei parametri previsti dalla delibera 73/11/CONS, con conseguente applicabilità delle clausole contrattuali contenute nelle condizioni generali di abbonamento.

**Allega alla propria memoria:**

schermate Pitagora relative alla linea 0861/59XXX; welcom letter del 19/10/2015 e del 25/03/2016; schermate CRM relative alla richiesta di attivazione della linea lato fonia in data 06/10/2015; trouble ticket; Conti telefonici 1-2-3/14; lettera inviata da Telecom in data 06/02/2016; Conto telefonico giugno 2016.

**3. La posizione di Fastweb**

In merito ai fatti contestati dall'istante, l'operatore respinge ogni addebito dichiarando di non avere qualsivoglia responsabilità, atteso che è lo stesso istante ad affermare che l'utenza in data 13/08/2015 era passata già in Telecom e da quel momento il servizio ADSL non ha funzionato. Infatti rispetto ai disservizi lamentati dal 17/08/2015 fino ad ottobre 2015 riguardano un arco temporale nel quale si era già perfezionato il rientro in Telecom come si evince dalle schermate Eureka prodotte.

**Allega alla propria memoria:**

Disdetta a firma del Sig. De Angelis del 24/06/2015; schermata Eureka.

**5. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel caso di specie l'istante lamenta il mancato funzionamento del servizio ADSL a partire dal 17/08/2015 e fino ad ottobre, a seguito di richiesta di rientro della propria linea fissa da Fastweb a Telecom, adducendo la piena responsabilità di entrambi gli operatori convenuti, ciascuno per il proprio ambito di competenza, attesa l'impossibilità di fruire del servizio richiesto.

Di converso gli operatori Telecom e Fastweb affermano la piena legittimità del proprio operato allegando ciascuno le schermate che giustificerebbero l'assenza di responsabilità per il lamentato disservizio ed il ritardato rientro.

Dall'esame della documentazione in atti si ritiene che la richiesta dell'istante volta al riconoscimento dell'indennizzo per il mancato servizio ADSL a seguito di richiesta di

rientro della propria utenza in Telecom sia meritevole di accoglimento, nei termini che seguono.

Si osserva preliminarmente che in ordine al cambiamento dei fornitori di accesso, l'AGCOM – nell'intento di dettare misure a tutela dei consumatori, che garantiscano 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 dall'art. 1, comma 3 della L. 40/2007 – ha adottato la delibera 274/07CONS, con cui ha introdotto 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. L'art. 17, comma 2, dell'atto deliberativo sopra menzionato, stabilisce che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio devono essere ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi all'utente.

In particolare, secondo le norme regolamentari sopra citate, la migrazione si suddivide in 3 Fasi, nell'ambito di ciascuna delle quali sono dettagliatamente indicati gli adempimenti che devono essere assolti dagli operatori coinvolti (definiti "Donating", cioè l'operatore presso il quale è attiva l'utenza da migrare; e "Recipient", cioè l'operatore verso il quale l'utente intende migrare). In particolare, nella Fase 1 l'utente aderisce ad una offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione, precedentemente fornitogli dal Donating. Nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche formali e tecniche, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient, fornendo l'esito delle stesse al Recipient entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica comunque il silenzio assenso; nei casi specificati dalla normativa, il Donating può inviare, entro lo stesso termine di 5 giorni, un KO. Nella Fase 3 il Recipient, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, processa la migrazione entro la DAC (data attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente; nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO (impossibilità tecnica a fornire il servizio: ad es. per irreperibilità cliente, o problemi di rete), concordando, in tal caso, una nuova DAC (rimodulazione).

Si osserva che il disposto del citato art. 17 ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Dlgs. 259/2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche", richiamate anche nella delibera 274/07/CONS, 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 tra utente ed operatore (art. 70, comma 1, lett. b).

Poiché, quindi, gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta prestazione di migrazione della propria utenza verso altro gestore, gli operatori coinvolti, per escludere la propria responsabilità devono dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a loro non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa degli stessi.

In questi casi, peraltro, il gestore al quale viene trasmessa richiesta di portabilità 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, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Dalla disamina della documentazione in atti risulta evidente che la richiesta di rientro in Telecom non è stata correttamente gestita dagli operatori convenuti atteso che non è stato garantito il servizio fino all'effettivo rientro della numerazione e, come risulta anche dalle schermate prodotte da entrambi gli operatori la procedura non si è conclusa nei termini previsti dalle citate norme regolamentari.

Per quanto concerne l'operatore Fastweb si ritiene che lo stesso, in qualità di operatore *donating* avrebbe dovuto garantire comunque il servizio funzionante fino all'ordine di cessazione con rientro, mentre l'operatore Telecom in qualità di *recipient* avrebbe dovuto tempestivamente avviare la procedura di rientro, concordare con l'istante la data certa di attivazione del servizio e/o informare il cliente, in ossequio ai fondamentali principi di correttezza e trasparenza professionale, dei motivi del ritardo e dei tempi di esecuzione della procedura.

Pertanto, sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la sospensione del servizio ADSL che ha interessato l'utenza telefonia specificata in epigrafe dal 17/08/2015 al 06/02/2016 (data di attivazione del servizio ADSL) per il numero complessivo di 172 giorni, conseguente al ritardato rientro in Telecom, in mancanza di prova contraria, è da imputarsi ad entrambe le società ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 5,00 pro die come previsto dal combinato disposto degli articoli 6, comma 2, e 5, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, nei limiti del riparto di responsabilità tra entrambi gli operatori.

Tanto premesso, si ritiene, nello specifico, che la predetta sospensione perpetrata dal 17/08/2015 al 06/10/2015 (data di notifica da parte di Telecom dell'ordine di cessazione) è ascrivibile alla società Fastweb, per il numero di giorni pari a 50, laddove la sospensione del medesimo servizio dal 07/10/2015 al 06/02/2016 (data di attivazione del servizio) è imputabile a Telecom per il numero di giorni pari a 122.

Per quanto concerne invece la richiesta di storno delle fatture insolute si ritiene, invece, che la stessa non possa essere accolta attesa la genericità e indeterminatezza con la quale è stata posta. L'istante, infatti, non ha minimamente indicato le fatture né tantomeno la motivazione per cui è richiesto il detto storno.

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) considerata la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione, che dovrà essere corrisposto a metà da entrambi gli operatori convenuti;

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

**DELIBERA**

**Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXX De Angelis nei confronti degli operatori Fastweb s.p.a. e Telecom Italia s.p.a. nei termini sopra evidenziati;

2. **La società Fastweb s.p.a.** è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro **50,00** (cinquanta/00) a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo di euro **250,00** (duecentocinquanta/00) per la sospensione del servizio ADSL a seguito della richiesta di rientro in Telecom, per le ragioni sopra evidenziate. Tali importi dovranno essere maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione;

3. **La società Telecom Italia s.p.a.** è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro **50,00** (cinquanta/00) a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo di euro **610,00** (seicentodieci/00) per la sospensione del servizio ADSL a seguito della richiesta di rientro dell'utenza telefonica per le ragioni sopra evidenziate, da portare a compensazione fino alla sussistenza del debito in capo all'istante. Tali importi dovranno essere maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e portati a compensazione;

4. Le società **Fastweb s.p.a. e Telecom Italia s.p.a.** sono tenute, 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.

7. 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 Abruzzo e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 9 settembre 2016

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.