

Verbale n. 14

Adunanza del 20 aprile 2015

L'anno duemilaquindici il giorno 20 del mese di aprile alle ore 11.00 in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, presidente, Tiziana MAGLIONE, vicepresidente, e con l'assistenza della signora Margherita Occhetti nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 18 – 2015

Oggetto: Definizione della controversia GU14 163/2014 – XXX/FASTWEB XXX – TELECOM ITALIA XXX

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;*

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza presentata in data 6.06.2014 con cui XXX, in persona del suo legale rappresentante, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con le società XXX ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 6.06.2014 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 1.10.2014 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 6.11.2014;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- di aver sottoscritto a inizio anno 2013 contratto con FASTWEB che prevedeva Internet HDSL 512 MB banda minima garantita, oltre portabilità dei numeri XXX e XXX (3 linee);
- che in data 14.08.2013 veniva effettuata installazione HDSL;
- che in data 2/09/2013 veniva effettuata la portabilità dei numeri telefonici;

- che in seguito all'installazione del HDSL si constatavano interruzioni internet della durata variabile da pochi minuti a diverse ore, anche più volte al giorno, come ripetutamente reclamato;
- che il problema si acuiva con la portabilità dei telefoni;
- che la linea back up voce, benché presente nel contratto, non veniva installata fino al 8/10/2013;
- che nel mese di febbraio 2014 veniva effettuato il rientro in TELECOM con disservizio totale delle linee e internet per 15 gg., poiché sia Telecom che Fastweb dichiaravano di non essere in possesso dei numeri;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- i. Annullamento delle fatture emesse nei confronti di XXX per mancanza di servizio;
- ii. Risarcimento danni per € 3.000,00.

Con memoria difensiva del 3.07.2014 Fastweb eccepiva in sintesi quanto segue:

- che XXX in data 14.05.2013 sottoscriveva proposta di abbonamento a favore di Fastweb per la stipulazione di un contratto di somministrazione mediante infrastruttura c.d. "SHDSL" di proprietà Telecom, chiedendo contestualmente il servizio di portabilità delle numerazioni XXX e XXX;
- che FASTWEB dava attivazione ai servizi dati in data 8/08/2013 e voce in data 14.8.2013, mentre la portabilità dei numeri c.d. "storici" avveniva in data 2/09/2013;
- che l'istante ha comunque utilizzato i servizi, avendo lamentato disservizi temporanei;
- che nonostante l'indicazione del codice di migrazione effettuata in data 10/12/2013 (successivamente a GU5) nessuna richiesta di migrazione proveniva a Fastweb;
- che Fastweb in data 3/02/14 dava avvio a diversa procedura di "cessazione con rientro" per le numerazioni in oggetto, che si perfezionava in data 24/272014;
 - Che la doglianza relativa al mese di febbraio 2014 (disservizio totale linee) non può costituire oggetto del presente contenzioso, non avendo costituito parte del procedimento di conciliazione;
 - Che il ricorrente ha maturato un debito per sorte capitale nei confronti di Fastweb pari a €. 1.896,15.

Con memoria difensiva del 3.07.2014 Telecom eccepiva in sintesi quanto segue:

- che dall'analisi degli ordini risultano per il n. XXX:
attivazione standard NPG olo Fastweb eseguita il 2/09/2013;
cessazione/rientro inviata da Fastweb eseguita il 14/02/14;

per il n. XXX:

attivazione standard NPG olo Fastweb eseguita il 2/09/2013;

cessazione/rientro inviata da Fastweb eseguita il 14/02/14;

- Non essendoci inoltre reclami, Telecom chiedeva il rigetto dell'istanza.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

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

Quanto alla questione sollevata da Fastweb, relativa alla improcedibilità della domanda concernente la mancanza di servizio nel febbraio 2014, deve rilevarsi che la verifica in ordine al rispetto del principio di obbligatorietà della fase conciliativa, con riferimento ad eventuali questioni nuove, deve necessariamente focalizzarsi sull'oggetto della richiesta di definizione, che deve essere analogo a quello sottoposto al tentativo di conciliazione. Il che tuttavia non deve necessariamente significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere necessariamente identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima. Pertanto, posto che la suddetta circostanza deve ritenersi strettamente connessa alla vicenda sottoposta all'attenzione di questo Ufficio, anche in virtù del principio di economicità e di ragionevolezza degli atti procedurali, la stessa non può considerarsi *ius novorum* , e come tale può costituire oggetto della presente procedura di definizione (v. in tal senso Corecom Umbria Delibera n. 4/11).

Con riferimento alla domanda dell'istante di cui al punto 2) (Risarcimento per danni subiti) va preliminarmente osservato che il Corecom dispone di un margine di interpretazione delle singole richieste avanzate dall'utente nell'istanza di definizione della controversia, limitato alla logicità e pertinenza rispetto alla questione da esaminare (v. Delibera Corecom Emilia Romagna n. 12/11). In tal senso, posto che la richiesta avanzata da parte istante risulta formulata in maniera non rispondente a ciò che rientra nell'ambito di valutazione del Corecom ai sensi dell'art. 19 comma 4) della Delibera 173/07/CONS, la stessa viene in questa sede reinterpreta secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare, ovvero alla stregua di richiesta di indennizzo per malfunzionamento/interruzione delle linee.

B) Nel merito

Nel merito le domande dell'istante risultano parzialmente accoglibili nei limiti e per i motivi che seguono:

Dall'esame dell'istanza presentata dall' esponente e dall'istruttoria condotta emerge che la controversia in esame attiene al lamentato malfunzionamento delle linee voce/dati a partire dall'installazione delle stesse, nonché al lamentato disservizio totale delle linee per 14 giorni (dal 10 febbraio al 24 febbraio 2014) in occasione del trasferimento delle linee da FASTWEB a TELECOM.

B.1 Sul malfunzionamento del servizio

Per quanto attiene alla prima circostanza lamentata, ovvero il malfunzionamento delle linee, la XXX ha evidenziato che il servizio fornito da FASTWEB presentò fin dall'inizio (2 settembre 2013) notevoli difficoltà di utilizzo per la totale assenza di servizio voce e rete. Tali circostanze hanno costituito oggetto di numerosi reclami, come documentato dalla copiosa documentazione allegata all'istanza introduttiva, che da conto di ripetuti e quasi giornalieri solleciti rivolti a FASTWEB a partire dal 3 settembre 2013 fino al 1 ottobre 2013, e.mail con la quale si segnalava al gestore il mancato collegamento a internet.

La circostanza che si trattasse di "malfunzionamenti" e non di sospensione totale del servizio è peraltro comprovata dalla fattura n. LA00123323 del 14.10.2013, relativa al periodo di fatturazione dal 15.08.2013 al 14.10.2013, che attesta l'avvenuta effettuazione di traffico voce tramite chiamate locali, nazionali, rete mobile ecc., sulle linee XXX e XXX.

A tale proposito Fastweb non ha negato la presenza del disservizio, pur definendolo "randomico e temporaneo" e comunque evidenziando che non vi erano segnalazioni successive al 1 ottobre 2013.

Pertanto, dalla disamina sopra illustrata, si possono ritenere provati malfunzionamenti ovvero ritardi nell'attivazione delle linee, che hanno interessato le utenze dell'esponente per il periodo dal 3 /09/ 2013 al 1/10/2013.

Posto che gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore, ai sensi dell'art. 1218 c.c. qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell'utente, e nonostante gli interventi tecnici eseguiti, l'operatore non sia riuscito a risolvere il guasto e non abbia mai nemmeno provveduto a comunicare all'utente le motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione dei disservizi (v. Agcom Delibera 3/10/CIR).

L'utente ha pertanto diritto al riconoscimento di un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, da calcolarsi dall'inizio del malfunzionamento sino al momento dello scioglimento del vincolo contrattuale (v. Agcom Delibera n. 177/10/CIR).

Si ritiene pertanto di dover riconoscere l'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 2) della delibera 73/11/CONS, a mente del quale *"Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a € 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento"*.

Conseguentemente, considerato che l'art. 12 del Regolamento dispone che se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari", gli importi vadano computati nella misura pari al doppio, si ritiene che l'operatore debba corrispondere l'indennizzo per malfunzionamento dei servizi di linea fissa XXX e XXX per giorni 28 (dal 3/09/2013 al 1/10/2013) pari a complessivi € 280,00 (2,50X2X 2 linee X28 gg) .

b.2 Sull'annullamento della fatturazione

Non può infine essere accolta la richiesta di storno totale delle fatture non pagate, ad eccezione dello storno parziale della fattura n. LA00099573 del 14.06.2014, di cui si dirà oltre, non essendosi verificata una sospensione totale dei servizi di telefonia fissa e internet per l'intero periodo temporale oggetto di fatturazione, atteso che in relazione al periodo di discontinua e/o irregolare erogazione dei servizi l'utente ha diritto ad un equo indennizzo nei termini sopra precisati. (v. in tal senso Delibera n. 69/2013 Corecom Lombardia)

Per converso, con riferimento alla citata fattura n. LA00099573 del 14.06.2014, recante "penale per recesso anticipato 30/04/2014 per € 2.829,75", posto che l'utente nella memoria di replica dell'11.07.2014, ha ritenuto di nulla dovere a Fastweb per la risoluzione anticipata del contratto e poiché risultano provati episodi di malfunzionamenti imputabili all'operatore, lo stesso ha legittimamente chiesto la risoluzione del contratto e, conseguentemente sono illegittime le penali per recesso anticipato applicate dal gestore, (V. in tal senso Corecom Calabria Delibera n. 17/10) che sarà conseguentemente tenuto a rimborsare, ovvero stornare in caso di mancato pagamento, all'odierno ricorrente la somma di € 2.829,75, portata dalla fattura n. n. LA00099573 del 14.06.2014, e relativa alle utenze in oggetto indicate.

B. 3 Sulla sospensione del servizio

XXX ha altresì lamentato che il perdurare dei disservizi ha indotto la stessa ad attivare una nuova linea TELECOM con operatività dal 16/09/2013, ma di aver riscontrato notevoli difficoltà nell'ottenere da FASTWEB il codice di migrazione, nonostante la prima richiesta fosse datata 30 settembre 2013. Solo in seguito all'istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo da parte del Corecom, Fastweb provvedeva, con nota del 10.12.2013, a comunicare il codice di migrazione associato alle suddette utenze.

Dalla documentazione acquisita in sede di richiesta di provvedimento temporaneo emerge altresì che in data 2.01.2014 Telecom, tramite wholesale, informava Fastweb della richiesta urgente di riattivazione in esecuzione del provvedimento AGCOM/Corecom della Regione Piemonte ai sensi dell'art. 5 Allegato A alla delibera n. 173/07/CONS, relativamente alle utenze telefoniche XXX e XXX. Tale richiesta veniva altresì reiterata in data 7 gennaio 2014 nonché in data 15/01/2014, ma nessun riscontro perveniva da olo, così come comunicato da Telecom a questo Corecom in data 16.01.2014.

Fastweb dal canto suo, ha confermato di aver avviato procedura di "cessazione con rientro" delle numerazioni in oggetto, che si è perfezionata in data 24/02/2014.

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie, e in particolare dall'analisi della documentazione agli atti, emerge la responsabilità di FASTWEB con riferimento alla interruzione del servizio sulle numerazioni telefoniche XXX e XXX per giorni 14 (dal 10 febbraio al 24 febbraio 2014), così come dichiarato dall'esponente e non contestato dalle controparti.

L'indennizzo da prendere a riferimento per ogni giorno di completa interruzione del servizio è quello previsto dall'art. 5, comma 1) della delibera AGCOM 73/11/CONS pari a Euro 5,00 *pro die* che, in forza del combinato disposto di cui all'art. 12, comma 2) della citata delibera, trattandosi di utenza di tipo "affari", va computato in misura pari al doppio.

Moltiplicando così il parametro giornaliero di Euro 10,00 per 14 giorni di disservizio con riferimento a due numerazioni (XXX e XXX) si ottiene un indennizzo di Euro 280,00 (€ 10,00X14ggX2 linee).

C)Sulle spese del procedimento.

Si ritiene equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di Euro 100,00 (cento/00) in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 5.06.2014 da XXX, in persona del suo legale rappresentante, con sede in XXX per i motivi sopra indicati, l'operatore FASTWEB, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

Corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio, la somma di € 280,00;

Corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per interruzione del servizio, la somma di € 280,00;

Corrispondere all'istante, a titolo di spese di procedura, la somma di € 100,00.

Rimborsare, ovvero stornare in caso di mancato pagamento, la somma di € 2.829,75, portata dalla fattura n. n. LA00099573 del 14.06.2014, a titolo di penale per recesso anticipato;

Rigetta la domanda di annullamento della fatturazione, nei limiti sopra indicati;

Rigetta le domande nei confronti di TELECOM ITALIA XXX.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'at. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Bruno Geraci

Il Commissario relatore
Tiziana Maglione

* Testo coordinato con la Delibera n. 19– 2015 dell'11/05/2015 - Rettifica Definizione della controversia GU14 163/2014 – XXX/FASTWEB XXX – TELECOM ITALIA XXX