

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 43

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxxxx Muraca/Fastweb SPA – utenza n. xxxxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 06/05/2015 , svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Mangano	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

Visti:

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”*;

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, lett. a), n. 14;

il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, *“Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom”* e succ. modif. ed int.;

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;

la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Calabria ed il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l’art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza dell'utente menzionato in oggetto, presentata in data 11 dicembre 2014 ed acquisita al prot. n. 52322;

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

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato i seguenti disservizi (mancata/ritardata migrazione; interruzione servizi fonia+adsl; mancata risposta ai reclami) nei confronti della Società indicata in epigrafe. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. Premesso che in data 9 ottobre 2014 l'utente ha concluso un contratto telefonico con l'operatore Fastweb per l'attivazione dei servizi fonia+adsl sulla numerazione in oggetto, mediante NP da altro OLO, in data 27 ottobre 2014, si è verificata l'interruzione dei servizi suddetti, nonostante l'impegno di Fastweb di provvedere alla migrazione/ attivazione senza soluzione di continuità dal precedente operatore;
- b. l'utente ha inoltrato diverse segnalazioni di reclamo sin dal 30 ottobre ed alla data del 15 novembre, è stato effettuato un intervento tecnico da parte di Fastweb presso l'abitazione dell'istante, che tuttavia non è stato risolutivo del disservizio;
- c. alla data del 24 novembre 2014, nemmeno l'intervento tecnico da parte di Telecom si è rivelato risolutivo.

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

- a. l'indennizzo per mancata attivazione dei servizi (fonia+adsl);
- b. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- c. un risarcimento per i danni subiti e subendi;
- d. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo, preliminarmente, l'inammissibilità delle richieste formulate con l'istanza di definizione della controversia, nella parte in cui queste non siano coincidenti con le richieste avanzate in fase di tentativo obbligatorio di conciliazione.

Nel merito, la resistente precisa che in data 8 ottobre 2014 l'istante ha concluso telefonicamente il contratto in questione per l'attivazione dei servizi fonia+adsl, chiarendo che l'art. 6.1 delle CGC prevede il termine di 60 giorni per l'attivazione dei servizi e che alla data del verbale di mancata conciliazione del 28 novembre 2014, il suddetto termine non era ancora scaduto. Inoltre, l'operatore evidenzia come, nelle more dell'attivazione/migrazione, non fosse rimasto inerte, ma avesse processato la richiesta, chiedendo a Telecom il rilascio della linea. Conferma che in data 27 ottobre Telecom espletava la richiesta di migrazione e che sin dalla data suddetta, inoltrava richiesta di intervento a Telecom per la risoluzione del disservizio e contestualmente informava il cliente e provava comunque a contattarlo per lo stesso fine.

Per quanto sopra, Fastweb respinge ogni addebito, negando la propria responsabilità nella vicenda che ci occupa, per il fatto di essere intervenuta con i propri tecnici ed avere tempestivamente inoltrato a Telecom le richieste di intervento (vedasi apertura dei *tickets* di guasto, in atti).

Inoltre, allega una pronuncia del Corecom Lazio, che rigetta una analoga richiesta di indennizzo, sul presupposto che l'operatore ha dimostrato che il disservizio è dipeso da cause ad esso non imputabili ed ha provato di essersi attivato prontamente presso l'operatore proprietario della rete, segnalando l'inconveniente, come previsto dall'art. 12 delle CGC e dall'art. 1218 c.c.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta *sub c* (risarcimento dell'utente per i danni subiti e subendi), è inammissibile, per incompetenza dell'organo adito a decidere su qualsiasi richiesta risarcitoria, ai sensi dell'art. 19, commi 4 e 5 della delibera Agcom n. 173/07/Cons.

Sempre in via preliminare, in accoglimento dell'eccezione di controparte, la richiesta *sub b* (indennizzo per mancata risposta ai reclami) non può essere oggetto di trattazione, in quanto la questione non ha formato oggetto del precedente tentativo obbligatorio di conciliazione, come si evince dal verbale di mancato accordo del 28 novembre 2014, agli atti.

Per quanto concerne la lamentata interruzione dei servizi fonia+adsl dal giorno 27 ottobre 2014 in avanti, la richiesta di indennizzo è fondata e viene accolta per le ragioni che seguono.

Va chiarito che la società resistente eccipisce l'assenza di propria responsabilità in relazione all'interruzione dei servizi *de quibus* in applicazione dell'art. 12.2 delle proprie CGC (secondo cui la convenuta non assume "alcuna responsabilità dei danni derivanti al cliente in conseguenza di interruzioni...dovuti al fatto del cliente o di terzi o dipendenti da caso fortuito o eventi di forza maggiore o dipendenti da fattori tecnici nel momento di passaggio della rete di altro operatore di tlc alla rete Fastweb") e dell'art. 1218 c.c. (secondo cui "il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile"). Fastweb sostiene che la tardiva risoluzione dei disservizi in parola sia imputabile a Telecom, in quanto proprietario della infrastruttura di rete, e ritiene di aver provato la propria diligenza nel tempestivo inoltrare a Telecom delle richieste di intervento.

Orbene, in proposito, l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni ha regolamentato la materia delle migrazioni/portabilità delle utenze, individuando, con delibera n. 274/07/Cons, misure a tutela dei consumatori, al fine di garantire i passaggi tra gli operatori con il minimo disservizio per gli utenti finali. In particolare, l'art. 17, comma 2 della delibera su citata ribadisce il principio secondo cui il passaggio delle utenze tra gli operatori deve avvenire con adeguate procedure di sincronizzazione, allo scopo di non lasciare gli utenti sprovvisti dei servizi richiesti. L'art. 18 prevede che l'operatore c.d. *recipient* si faccia carico, prioritariamente, di raccogliere la richiesta di migrazione del cliente, di avviare la procedura di passaggio tecnicamente corretta e di attivare il dialogo tecnico con l'operatore *donating*; in caso di problemi tecnici, resta in capo all'operatore *recipient* l'obbligo di informare l'utente degli eventuali impedimenti riscontrati nel corso del processo di migrazione. Tale obbligo informativo è ribadito, in termini generali, dalla delibera Agcom 179/03/CSP e, con specifico riguardo all'operatore qui considerato, dalla relativa Carta dei servizi.

Orbene, stando all'istruttoria, l'utenza in oggetto è rimasta totalmente disservita dal giorno 27 ottobre 2014 sino al 22 dicembre 2014, e ciò, in violazione della delibera Agcom suddetta, che impone agli operatori coinvolti nel processo di migrazione di garantire la portabilità dei servizi con adeguate procedure di sincronizzazione e di evitare disagi in capo agli utenti. Alla data del 27 ottobre, per come risulta documentalmente provato, è stato espletato positivamente il processo di migrazione e l'utenza *de qua* è entrata nella disponibilità dell'operatore *recipient*, Fastweb. Quest'ultimo, avendo concluso un contratto di fornitura con l'odierno utente, si era assunto l'obbligo, normativamente imposto dai regolamenti Agcom, di garantire l'erogazione dei servizi in modo "regolare, continuo e senza interruzioni". In definitiva, l'operatore che acquisisce il cliente è responsabile di ogni aspetto del rapporto

contrattuale con l'utente e di qualsiasi inadempimento o ritardo nella erogazione della prestazione, salvi i casi di impossibilità della prestazione derivanti da causa ad esso non imputabile, ma risultanti in maniera inequivocabile dalla documentazione prodotta. Orbene, nel caso che ci occupa, Fastweb ha inoltrato a Telecom una segnalazione in data 27 ottobre, ma solo a seguito del deposito dell'istanza per provvedimento temporaneo da parte dell'utente, risulta aperto un ticket di guasto sui sistemi Fastweb, con apertura disservizio in data 16 dicembre e chiusura con esito positivo in data 22 dicembre.

Quanto ai contatti con il cliente, alcuni tentativi di contatto, registrati nel mese di novembre, non risultano andati a buon fine, pertanto, non vi è alcuna prova che il cliente sia stato notiziato circa gli impedimenti riscontrati.

All'esito dell'istruttoria, questo Co.Re.Com. non ritiene raggiunta la prova della diligenza e tempestività dell'operatore Fastweb nell'espletamento di tutti gli incombeni necessari alla migrazione e, successivamente, nella gestione delle problematiche di guasto.

Per quanto sopra, ravvisandosi l'inadempimento contrattuale dell'operatore convenuto, si ritiene di accogliere la richiesta di indennizzo dell'odierno ricorrente, stabilendo che la società Fastweb versi al sig. Muraca L. l'importo di € 570,00 (cinquecentosettanta/00) per interruzione totale dei servizi fonia+adsl dal 27 ottobre al 22 dicembre 2014, per complessivi 57 giorni di disservizio, al parametro risultante dall'art. 6, comma 2 della delibera Agcom n. 73/11/Cons, all.A, ovvero nella misura di € 5,00, per ciascun servizio e per ciascun giorno di interruzione.

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 50,00 (cinquanta/00), considerato che, nonostante la fondatezza dell'istanza, il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente, si è concluso con il mancato accordo delle parti.

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;
Vista la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) L'accoglimento parziale delle richieste di indennizzo avanzate dal sig. Muraca L. con l'odierna istanza di definizione nei confronti della società Fastweb;
- 2) La società convenuta è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) € 570,00 (cinquecentosettanta/00) a titolo di indennizzo per interruzione totale dei servizi fonia+adsl dal 27 ottobre al 22 dicembre 2014;
- 3) L'inammissibilità, per i motivi esposti in motivazione, della richiesta di risarcimento del maggior danno e di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 4) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (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 decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
- 6) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior
- 7) danno subito;
- 8) 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 Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

I Componenti

F.to Prof. Carmelo Carabetta

F.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

F.to Prof. Alessandro Manganaro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

V. Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale