

DETERMINAZIONE n. 1/2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX ZUCCARINI / FASTWEB XXX

IL DIRIGENTE

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*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio Regionale delle Marche e il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche in data 19/06/2013 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera 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 n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*” di seguito “Regolamento indennizzi”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM)*”;

VISTA l’istanza prot. n. 2227 del 3 luglio 2013 con cui l’utente Zuccarini XXX chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (di

seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la Società Fastweb XXX (di seguito, per brevità, Fastweb) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

VISTO la nota prot. n. 2311 dell'11 luglio 2013 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del su menzionato Regolamento, l'avvio del procedimento e la nota prot. n. 4033 del 19 novembre 2013 con la quale ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 5 dicembre 2013;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO, pertanto, il relativo verbale di udienza chiuso senza l'accordo delle parti (art. 16, commi 5 e 6, dell'All. A alla Delibera n. 173/07/CONS)

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 la mancata migrazione della linea telefonica fissa (071-894384) e la mancata attivazione del servizio ADSL, a seguito di una proposta di abbonamento sottoscritta con la Fastweb.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella memoria depositata agli atti e nel corso dell'udienza, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. che in data 25 febbraio 2013 riceveva la visita di un tecnico Fastweb per installare il decoder ed in tale sede veniva a conoscenza che la linea ADSL non poteva essere fornita in quanto il gestore era impossibilitato;
- b. che, conseguentemente, decideva di recedere dal contratto sottoscritto con Fastweb, per inadempimento del gestore, a mezzo email;
- c. che il 25 marzo riceveva telefonata dalla Fastweb con la quale veniva informato che per recedere dal contratto era necessario inviare raccomandata a.r. firmata, costringendo lo stesso utente a reinviare la raccomandata di recesso;
- d. che non ha mai ricevuto alcuna risposta in merito al recesso suddetto ed ai reclami inviati;

- e. che in sede di udienza di conciliazione Fastweb dichiarava di non poter accogliere le richieste di controparte, costringendo l'istante all'istanza di definizione in questione.

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

- i. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami avanzati sia a mezzo telefono sia a mezzo email e raccomandata, per il periodo 08.02.2013 – 24.03.2013, in applicazione della Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A, pari ad euro 1,00 per ogni giorno di mancata risposta, per un totale di euro 147,00;
- ii. l'indennizzo per mancata attivazione del servizio subita dal 24.01.2013 al 26.02.2013, per un importo complessivo di euro 320,00 determinato dalla mancata attivazione di n.1 linea voce (euro 2,50 per ogni giorno di mancata migrazione) e dalla mancata attivazione della linea ADSL (euro 5,00 per ogni giorno di mancata attivazione),
- iii. l'indennizzo come da Delibera AGCOM, poi specificato nella memoria come indennizzo per affermazioni non veritiere per il periodo intercorrente la data di accettazione del contratto (24.01.2013) fino alla data del recesso (26.02.2013), in quanto in tale periodo Fastweb ha continuato a mentire all'utente in merito all'attivazione della linea ADSL, per un importo di euro 240,00 ;
- iv. oltre alle spese di procedura ex art. 19, Delibera n. 173/07/CONS, quantificate in euro 150,00 in base ai costi sostenuti.

2. La posizione dell'operatore

- 1 La Fastweb con memoria, depositata nei termini previsti nell'avvio della procedura, ha chiesto il rigetto dell'istanza di Definizione perché infondata.

In particolare, la Fastweb ha precisato quanto segue.

- a) che in data 24 gennaio 2013 il Sig. Zuccarini ha sottoscritto proposta di abbonamento Fastweb chiedendo la migrazione del proprio numero fisso dal precedente operatore Wind X;
- b) che in data 31 gennaio 2013 Fastweb ha inoltrato a Wind X la richiesta di migrazione del suddetto utente, la quale a sua volta ha processato la fase 2 della procedura di migrazione in data 1 febbraio 2013;
- c) che la Telecom X, in qualità di operatore Donor, ha scartato la richiesta di CVP prodromica all'attivazione dei servizi da parte di Fastweb, con la seguente causale: "Risorse non disponibili";

- d) che a supporto di quanto addotto l'operatore ha depositato le schermate estratte dal sistema Eureka;
- e) le suddette circostanze sono state comunicate da Fastweb al Sig. Zuccarini.

In base a tale ricostruzione, l'operatore ha richiesto:

- a) il rigetto della domanda di indennizzo per mancata attivazione del servizio in quanto non imputabile a Fastweb che ha fatto quanto di sua competenza, come operatore Recipient, per ottenere il rilascio del numero, evidenziando altresì, che la disdetta del contratto è stata chiesta dal Sig. Zuccarini il 27 febbraio 2013, quindi, prima del termine di 60 giorni contrattualmente previsto per l'attivazione dei servizi e che non ha mai emesso alcuna fattura;
- b) il rigetto della domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami atteso che all'istanza non risulta allegato alcun reclamo;
- c) il rigetto della richiesta di rimborso dei costi sostenuti, in quanto generica e non provata.

2 Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta *sub iii* deve considerarsi *inammissibile* in quanto non risulta essere presente nel formulario UG, con conseguente violazione dell'obbligo di preventiva sottoposizione a tentativo di conciliazione.

Le richieste *sub ii* di indennizzo per mancanza attivazione della linea voce e del servizio ADSL non possono essere accolte in quanto tali disservizi non risultano imputabili a Fastweb.

Alla luce della documentazione agli atti e in particolare delle schermate del sistema Eureka allegate alla memoria di Fastweb risulta, infatti, che in data 31 gennaio 2013 la Fastweb ha inoltrato a Wind X la richiesta di migrazione del numero del Sig. Zuccarini e quest'ultimo operatore ha processato la fase 2 della procedura di migrazione il giorno successivo (1 febbraio 2013). Telecom X, in qualità di operatore Donor, ha però scartato la richiesta di CVP prodromica all'attivazione dei servizi da parte di Fastweb, con la seguente causale: "Risorse non disponibili".

In relazione a tanto, rilevato, che la Telecom X ha scartato la richiesta di migrazione, si ritiene che la procedura medesima non si è conclusa per impedimenti tecnici indipendenti dalla condotta di Fastweb. Quest'ultima, infatti, in qualità di

operatore Recipient, ha posto in essere un comportamento diligente ed operoso ai fini dell'adempimento dell'obbligazione cui era tenuto per ottenere il rilascio del numero. Pertanto, alcun indennizzo può essere riconosciuto all'istante a fronte della mancata attivazione dei servizi.

A tal proposito l'art. 6 delle condizioni generali di contratto prevede: *“Poiché per l'attivazione del Servizio SPP è necessaria la collaborazione dell'operatore di provenienza e/o degli altri operatori terzi di telefonia assegnatario della numerazione telefonica originaria e della risorsa fisica, Fastweb non assume alcuna responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti da altri operatori telefonici”*.

In merito ai fatti dedotti in controversia, si osserva, inoltre, che la circostanza dichiarata dall'operatore circa il fatto che Telecom X, in qualità di operatore Donor, ha scartato la richiesta di CVP prodromica all'attivazione dei servizi da parte di Fastweb, con la causale “Risorse non disponibili”, risulta confermata dall'utente. Infatti, il Sig. Zuccarini ha asserito che in data 25 febbraio 2013 riceveva la visita di un tecnico Fastweb per installare il decoder ed in tale sede veniva a conoscenza che la linea ADSL non poteva essere fornita in quanto il gestore era impossibilitato. E proprio a causa di ciò decideva di recedere dal contratto.

Fermo quanto sopra si evidenzia infine che, nel caso in esame, il Sig. Zuccarini ha chiesto immediata disdetta del contratto (27 febbraio 2013) e, quindi, prima del termine di 60 giorni contrattualmente previsto per l'attivazione dei servizi (art.6 delle condizioni generali di contratto) e sicuramente prima che la Fastweb fosse entrata in possesso della numerazione oggetto dell'istanza.

Fastweb ha regolarmente gestito la volontà di recesso esternata dall'utente, tant'è che non ha mai emesso alcuna fattura.

Del pari infondata è la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, atteso che non risulta allegato tra la documentazione prodotta in atti alcun reclamo.

L'unica documentazione prodotta riguarda l'email di disdetta immediata del contratto inviata all'Agenzia di Fastweb in data 26 febbraio 2013 e la successiva raccomandata a.r. del 27 febbraio 2013 con la quale si ribadiva la volontà di dare disdetta al contratto medesimo.

Infine, non merita accoglimento la richieste avanzate dall'utente tesa ad ottenere il “Rimborso per i costi sostenuti” in quanto generica e non sostenuta da alcuna documentazione depositata agli atti.

In considerazione del rigetto delle richieste avanzate dall'utente, si ritiene equo compensare tra le parti le spese della procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento.

UDITA la relazione del Responsabile del procedimento ;

DETERMINA

1. A definizione della controversia in esame di rigettare l'istanza presentata dal Sig. XXX Zuccarini, con compensazione delle spese.
2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
3. 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.
4. Le parti sono tenute, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom Marche e dell'Autorità (www.agcom.it).

Ancona 7 marzo 2016

IL DIRIGENTE
Dott. Antonio Russi