

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 64

del 5 dicembre 2018

Sono presenti i componenti del Comitato:

SALA	Marianna	Presidente
PERIN	Claudia	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BONECCHI	Daniele	
CAVALLIN	Mario	

Oggetto: Definizione della controversia XXX/ Fastweb S.p.a.

La struttura proponente:

La Dirigente Servizio Segreteria dell'Assemblea
e Authority regionali

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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 L. 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 D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l’art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l’art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito “Regolamento”) come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 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’articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*”, ed in particolare il Regolamento di cui all’allegato A (di seguito “Regolamento indennizzi”);

VISTA l’istanza presentata in data 21 marzo 2016 con cui l’utente XXX ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l’operatore Fastweb S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza depositata in data 21 marzo 2016 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, di cui alla Delibera n.173/07/Cons emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (d'ora in avanti A.G.Com.), l'utente XXX (d'ora in avanti XXX) ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. al fine di dirimere la controversia con l'operatore Fastweb S.p.a. (d'ora in avanti Fastweb) avente a oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia mobile.

1. La posizione dell'istante

La società XXX, nell'istanza di definizione, ha rappresentato quanto segue:

- tra marzo e aprile 2015, il legale rappresentante della società XXX, sig. XXX, riceveva da Fastweb una telefonata di carattere promozionale, con la quale veniva offerto il rientro in Fastweb come cliente Business della linea XXX, intestata alla società XXX;
- l'offerta attivata telefonicamente, e riportata nella copia del contratto inviato da Fastweb, era un Offerta Partita IVA, dunque implicitamente relativa a un contratto business;
- nel maggio 2015, veniva recapitata presso la società una fattura Fastweb da cui si evinceva che l'intestatario dell'utenza era il rappresentante legale della società, sig. XXX, ma che l'addebito era stato effettuato sul conto corrente postale numero XXX, intestato a XXX;
- Il sig. XXX contattava il servizio clienti per richiedere l'immediata variazione contrattuale; le risposte degli operatori del servizio clienti, le più diverse, asserivano conclusivamente che non era prevista la possibilità di 'migrare' il contratto da un privato a un'azienda;
- nonostante le numerose segnalazioni sia al servizio clienti sia mediante la My Fast Page, non venivano fornite spiegazioni o risposte utili alla risoluzione del problema;
- neppure, nonostante le reiterate richieste, veniva inviata dall'operatore la copia della registrazione telefonica;
- all'inizio di gennaio 2016, il sig. XXX chiedeva il rientro in Telecom Italia della linea e dopo qualche giorno un incaricato di questo operatore si recava presso la sede de XXX per la conclusione del contratto;
- tuttavia il rientro non si perfezionava nei termini e Telecom, contattata telefonicamente, dichiarava che il rientro non era possibile perché la *"linea ha un codice di migrazione che termina con 009K e quindi si tratta di una linea FIBRA, non migrabile da e verso altro operatore"*;
- il sig. XXX contattava Fastweb più volte per chiedere il cambio di abbonamento da fibra a ADSL e poter effettuare il cambio di Gestore; ma la risposta era sempre negativa;
- successivamente, a seguito di nuove chiamate al servizio clienti Fastweb, emergeva un'ulteriore anomalia: la linea aveva un codice di migrazione fibra errato in quanto in realtà non si trattava di una linea in fibra ma di un Sub-Fibra e/o V-Fibra, ossia un Adsl potenziata;
- Alle richieste del sig. XXX di ricevere un nuovo codice di migrazione che consentisse il passaggio a Telecom, le risposte dell'operatore erano sempre negative;
- Telecom, per risolvere il problema, proponeva al sig. XXX di cessare il contratto con Fastweb, in modo da consentire il rientro della numerazione (nativa Telecom Italia) nella disponibilità di Telecom e la successiva riassegnazione alla società XXX. Questa soluzione però avrebbe comportato un'interruzione dei servizi voce e dati per 20-30 giorni, senza peraltro la garanzia di una buona riuscita.
- onde evitare disservizi, si optava per l'attivazione temporanea di una nuova linea di rete fissa con Telecom, aumentando i costi.

L'utente precisa che Fastweb, invece di inviare copia della registrazione telefonica, come più volte richiesto, inviava una seconda copia del contratto con una firma non corrispondente alla firma autografa del rappresentante legale.

Per quanto sopra esposto la società XXX chiede:

- i. indennizzo per errata intestazione del contratto;
- ii. indennizzo per addebito su conto aziendale di un contratto privato (euro 2000,000)
- iii. indennizzo per impossibilità di eseguire la variazione contrattuale (euro 1500,00)
- iv. indennizzo per mancata migrazione (euro 500,00)
- v. indennizzo per mancata risposta al fax (euro 400,00)
- vi. Spese di procedura

2. La posizione dell'operatore

Fastweb, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione, ha dichiarato quanto segue:

- in data 25 marzo 2015 il sig. XXX sottoscriveva proposta di abbonamento residenziale con richiesta di passaggio dell'utenza XXX da Telecom Italia, divenendo titolare del contratto residenziale con codice cliente n. XXX;
- in data 2 aprile 2015 Fastweb chiedeva a Telecom Italia la migrazione dell'utenza indicando i dati del sig. XXX (compreso il Codice fiscale) e Telecom espletava la richiesta di migrazione il successivo 15 aprile 2015;
- il sig. XXX in data 18 maggio 2015 inviava un reclamo lamentando l'asserita errata intestazione del contratto e chiedendo il cambio della stessa;
- Fastweb con mail del 26 maggio 2015 comunicava quanto segue: *"abbiamo evaso la sua richiesta con esito negativo. La richiesta non è stata accolta perché in merito alle condizioni contrattuali non è possibile la variazione della linea da residenziale ad aziendale"*;
- successivamente all'attivazione con Fastweb, nessuna richiesta di migrazione e/o number portability pura risulta mai giunta a Fastweb e l'istante non produce alcun contratto sottoscritto con altro operatore dal quale evincere la richiesta di migrazione fallita;
- la richiesta di indennizzo per errata intestazione va rigettata perché l'unica proposta di abbonamento valida è quella allegata da Fastweb e sottoscritta dall'istante; controparte allega anche altra proposta di abbonamento del 15 marzo 2015 intestata alla società XXX che tuttavia è priva di sottoscrizione e pertanto priva di qualsivoglia valore;
- l'istante asserisce che la firma in calce alla proposta di abbonamento non sarebbe stata apposta dallo stesso ma alcun disconoscimento risulta essere stato effettuato dal sig. XXX;
- se la numerazione fosse stata attiva in Telecom quale utenza intestata al XXX Telecom Italia avrebbe dovuto bocciare la richiesta di migrazione per errore in anagrafica, stante la mancata rispondenza dei dati forniti dal richiedente e i dati del presunto titolare dell'utenza Telecom; così non è stato;
- in merito alla richiesta di indennizzo per addebito su conto corrente aziendale, le doglianze non sono state oggetto di preventivo tentativo di conciliazione.

Conclusivamente: tutte le richieste formulate da parte istante dovranno essere rigettate in quanto infondate in fatto ed in diritto nonché documentalmente smentite.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza, in generale, soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Ancora in via preliminare, si ritiene debba esser accolta l'eccezione formulata da Fastweb in merito alla richiesta di cui al punto ii) in quanto dalla documentazione acquisita, la doglianza alla base della stessa non è stata sottoposta a preventivo tentativo di conciliazione e pertanto va dichiarata inammissibile.

In relazione alle altre contestazioni, si ritiene che le richieste di parte istante non meritino accoglimento per i motivi che seguono.

- a) **In merito alle richieste di indennizzo per errata intestazione del contratto e per impossibilità di eseguire la variazione contrattuale formulate ai punti i) e iii).**

Le richieste formulate ai punti i), ii) e iii) non possono trovare accoglimento in quanto relative a contestazioni che non rientrano tra le fattispecie indennizzabili ai sensi del Regolamento Indennizzi di cui all'all. A alla Delibera 73/11/CONS.

b) In merito alla richiesta di indennizzo per mancata migrazione di cui al punto iv).

Si ritiene che la stessa non possa essere accolta per i seguenti motivi.

L'istante sostiene di avere richiesto il rientro dell'utenza n. XXX in Telecom Italia e di avere sottoscritto a tale fine un contratto con un agente Telecom presso la sede della società XXX. Tuttavia non produce copia del contratto.

Fastweb sostiene di non avere mai ricevuto richieste di trasferimento dell'utenza n. XXX ad altro gestore.

Al fine di chiarire le circostanze di cui sopra, è stata formulata richiesta istruttoria nei confronti di Telecom affinché tale operatore fornisca tutte le informazioni sulle procedure di trasferimento tra operatori che hanno interessato l'utenza *de qua*. La risposta della divisione Wholesale di Telecom Italia è stata la seguente:

“Per il DN XXX intestato a XXX/XXX la situazione è:

- *Ordine di ATTIVAZIONE ULL NP olo FASTWEB: data_ricezione_ordine 31/03/2005; data_attesa_consegna 11/04/2005; data_espletamento 11/04/2005;*
- *Ordine di VARIAZIONE DECREMENTO ULL olo FASTWEB. data_ricezione_ordine 20/02/2007; data_attesa_consegna 08/03/2007; data_espletamento 20/03/2007*
- *Ordine di RIENTRO IN TI olo FASTWEB: data_ricezione_ordine 21/11/2013; data_attesa_consegna 02/12/2013; data_espletamento 02/12/2013*
- *Ordine di Attivazione SLU LINEA ATTIVA olo FASTWEB: data_ricezione_ordine 03/04/2015; data_attesa_consegna 13/04/2015; data_espletamento 13/04/2015; In CRM 2.0-ADSL non ci sono ordini”.*

Dunque successivamente al passaggio dell'utenza da Telecom a Fastweb, avvenuto nell'aprile 2015, non vi è traccia di una successiva richiesta di rientro in Telecom.

Alla luce delle predette acquisizioni la richiesta di indennizzo formulata dall'utente non risulta dunque meritevole di accoglimento.

c) In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al fax di cui al punto v).

Con riguardo, infine alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, va precisato innanzi tutto che agli atti non è presente alcuna copia di fax ma solamente la stampa di una e-mail di reclamo inviata a Fastweb in data 18 maggio 2015. Dalla documentazione acquisita, e da quanto confermato dallo stesso utente, Fastweb ha fornito tempestivo riscontro, ancorché negativo, in cui chiarisce l'impossibilità per l'operatore di soddisfare la richiesta del cliente di passaggio da contratto residenziale a contratto Business, con cambio di intestazione. Tale riscontro, benché non soddisfacente rispetto alle esigenze dell'utente, ha comunque posto quest'ultimo nelle condizioni di decidere se rimanere con il gestore Fastweb, senza però potere effettuare le modifiche richieste, o se cambiare operatore.

Si ritiene dunque che Fastweb abbia adempiuto ai propri oneri così come definiti in materia di reclami e segnalazioni dall'art. 8, comma 4, della Del 179/03/CONS.

Pertanto anche questa richiesta dell'utente non risulta meritevole di accoglimento.

1. Spese di procedura

Considerato il rigetto delle domande dell'istante, e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione, si ritiene equo disporre la compensazione tra le parti delle spese di procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza presentata dalla società XXX;
2. la compensazione tra le parti della spese di procedura.

La Dirigente Servizio Segreteria dell'Assemblea
e Authority regionali
Silvana Magnabosco

La Presidente del Co.Re.Com.
Marianna Sala

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 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

La Dirigente Servizio Segreteria dell'Assemblea
e Authority regionali
Silvana Magnabosco