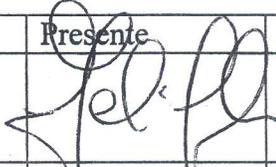
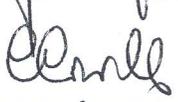
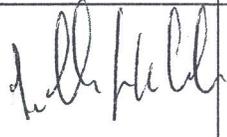
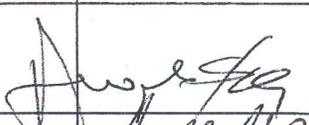
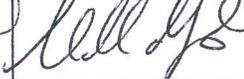


Deliberazione n° 40 del 5/12/13

**OGGETTO: Definizione controversia
Telecomunicazioni spa - FASTWEB spa.**

- Wind

L'anno DUEMILATREDICI, il giorno 5 alle ore 18,15 del mese dicembre, nella sede di Via XXIV Maggio, n. 130 in Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Federico LIBERATORE	Presidente		
Carmina CIRILLO	Vicepresidente		
Michele DELLA LOGGIA	Componente		
Angelo SPINA	Componente		
Michele DE SANTIS	Componente		

Verbalizza il Direttore del Corecom, dott. Giuseppe ROSSI.

IL CORECOM MOLISE

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";

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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le Comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni ("AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le Comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1 gennaio 2012;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni;

VISTA l'istanza pervenuta in data il 13/03/2013 prot. n.322/COM/13, con la quale la _____ ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione della controversia insorta contro le società Wind Telecomunicazioni spa e Fastweb spa;

VISTA la nota prot. 322/COM/2013 del 14/3/2013 con cui il Corecom Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, l'udienza al 5/4/2013 ed i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe;

VISTA la relazione istruttoria del responsabile del procedimento di definizione;

CONSIDERATO CHE:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

- a) Con istanza depositata a questo Corecom il 13/03/2013 prot. n.322/COM/3 la _____ nella sua qualità di legale rappresentante del ristorante _____, con sede in Campobasso _____ ha chiesto al Corecom Molise la definizione di una controversia insorta contro Wind e Fastweb ed inerente una procedura migratoria verso l'operatore Fastweb del numero telefonico 0874/311089. Nello specifico afferma di aver sottoscritto il 4/12/2012 un contratto con Fastweb, per ivi trasferire il proprio numero telefonico proveniente da Wind. Il 28/12/2012 un tecnico Fastweb andava ad installare il modem presso la sede della ditta assicurando la portabilità in 24 ore. Invece è accaduto che dallo stesso giorno la linea telefonica è

rimasta interrotta fino al 9/1/2013. Il 21/1/2013 stante l'inerzia di Fastweb, recede dal contratto e rientra in Wind. L'utente contesta pertanto ai due operatori la mancata migrazione nonché comunicazioni in merito ai tempi della procedura mai avvenuta. Conclude chiedendo l'indennizzo per l'interruzione della linea e omessa migrazione.

- b) Con nota prot.322/COM/13 del 14 marzo 2013 il Corecom ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento e l'invito a comparire all'udienza del 5/4/2013 ore 16,30.
- c) Wind costituita con memoria del 29/3/2013 dichiara di aver ricevuto l'ordine di migrazione da Fastweb il 18/12/2012 avviando subito il relativo provisioning che arrivato in fase 3 riceveva il ko da Telecom. In data 9/1/2013 provvedeva a riconfigurare l'utenza sulla propria rete. Riconosce la propria responsabilità per la sospensione della linea dal 28/12/2012 al 9/1/2013.
- d) Fastweb con memoria del 29/03/2013 respinge ogni addebito in merito alla controversia in esame segnalando che la causa del disservizio è ascrivibile a Telecom Italia. Inoltre eccepisce l'irricevibilità dell'istanza per aver omesso di allegare alla stessa il verbale di mancata conciliazione. Precisa nel merito che ricevuta la proposta di abbonamento il 4/12/2012, in data 10/12/2012 ha avviato la migrazione che poi è stata bocciata da Telecom e in effetti neppure Wind ha responsabilità in merito. Pertanto non ha mai potuto attivare l'utente. Inoltre il 21/1/2013 l'utente ha revocato l'abbonamento interrompendo ogni ulteriore tentativo di portare a termine la procedura di portabilità.
- e) All'udienza era presente parte istante che ha confermato la richiesta di avere un indennizzo per il disservizio subito sia da Wind che da Fastweb. Quest'ultimo si riporta alle proprie note, respinge ogni addebito e chiede al Corecom che assuma informazioni presso Telecom in merito ai ko inviati durante la procedura. Wind è assente all'udienza.
- f) Non essendo raggiunto alcun accordo la procedura è passata alla definizione del Corecom Molise.

2. Motivi della decisione.

Osservazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. L'eccezione di inammissibilità proposta da Fastweb è rigettata in quanto il verbale di mancata conciliazione è stato correttamente allegato all'istanza GU14. Inoltre l'allegazione non è nemmeno richiesta in quanto l'art.14 comma 4 del vigente Regolamento risoluzione controversie Agcom dispone che: "*L'istanza deve, inoltre, indicare gli estremi del verbale di mancata conciliazione....*" ed anche questo adempimento è stato regolarmente eseguito sul predetto formulario.

...nel merito

Sulla omessa migrazione del numero telefonico

La ditta _____, in data 04/12/2012 ha sottoscritto un contratto con Fastweb spa per trasferire la propria utenza telefonica fissa 0874 _____ da Wind al nuovo operatore.

Quest'ultimo ricevuto l'ordine dal cliente, attivava la procedura nientemeno che 14 giorni dopo ossia il 18/12/2012 come ben risulta dal tabulato Pitagora allegato da Wind.

Inoltre il 28/12/2012 Fastweb, invia anche un tecnico per montare il modem presso l'attività commerciale dell'istante assicurandolo che entro 48 ore si sarebbe conclusa la procedura migratoria. Tutto ciò in verità non è mai avvenuto tant'è che l'utente si è visto costretto a disdire il contratto il 21/01/2013 per ritornare nuovamente nel precedente gestore Wind.

La linea telefonica è stata riattivata da Wind solo in data 10/01/2013.

Da quanto sopra emergono precise responsabilità in capo ad entrambi i gestori coinvolti nella procedura. La normativa al riguardo prevede che l'operatore recipient (Fastweb) fornisce la comunicazione della

richiesta di migrazione dell'utente, con appositi mezzi informatici che all'operatore donating (Wind) senza indugio e comunque entro un giorno lavorativo dalla sua ricezione (art.18 Del. Agcom n. 274/07/CONS così come modificato dall'art.1 della Delib. Agcom 41/09/CIR). Nella fattispecie è avvenuto che Fastweb che ha ricevuto il contratto in data 4/12/2012 ha ingiustificatamente ritardato l'inoltro a Wind per ben 14 giorni ed inoltre nulla ha mai comunicato all'utente circa i tempi di conclusione della migrazione. Pertanto l'utente ha inviato il recesso in data 21.1.2013 ed in ogni caso la migrazione non è mai avvenuta.

Per quanto riguarda Wind, dalle note e dai documenti prodotti si rileva che ha ricevuto l'ordine da Fastweb il 18/12/2012, bocciato il 20/12/2012 e riproposto il 28/12/2012 in cui ha anche sospeso la linea che rimane tale fino al 9/1/2013. Si apprende infine dall'istante che la linea è stata riattivata da Wind il 10/1/2013 senza alcuna disposizione dello stesso.

In conclusione il comportamento degli operatori è stato sostanzialmente inerte oltretutto disorganico e estemporaneo nella sua sequenza temporale e pertanto entrambi gli operatori vanno condannati al pagamento di indennizzi in favore dell'istante, previsti dalla vigente normativa Agcom:

Fastweb spa ha inizialmente ritardato la procedura migratoria iniziata il 4/12/2012, trasmettendo la comunicazione a Wind 14 giorni dopo e non ha concordato con il cliente la data di consegna della linea entro gg. 5 lavorativi previsti dalla vigente normativa ed inoltre non ha dato alcuna notizia circa la consegna della linea (art. 18 comma 4 Delib. Agcom 274/07/CONS.) Dal 9 dicembre 2012 al 21 gennaio 2013 sono gg. 43x5€/gg. = €. 215,00 (art. 6/1^ comma Regolamento) raddoppiato in quanto utenza business = €. 430,00.

Wind T. spa ha invece ha sospeso indebitamente la linea senza concordare il passaggio con Fastweb dal 28/12/2012 al 9/01/2013 per gg. 13x5€/gg = €.65,00 (art.5 Regolamento) che si raddoppia in quanto utenza business = €. 130,00

Sul rimborso del canone dovuto durante la procedura migratoria.

Essendo accertato che Wind nel periodo dal 28/12/2012 al 9/1/2013 ha sospeso la linea telefonica, il canone per tale periodo non è dovuto e deve essere rimborsato all'istante.

Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare l'importo di €.100,00 a titolo di rimborso a carico di Wind ed €.50,00 a carico di Fastweb.

Per tutto quanto sopra esposto, si propone l'accoglimento dell'istanza presentata dalla ditta in oggetto e pertanto

DELIBERA

- di accogliere l'istanza avanzata dalla ditta _____ e di condannare gli elencati operatori al pagamento dei seguenti indennizzi:

Wind Telecomunicazioni spa:

- €. 130,00 per interruzione della linea telefonica;
- €. 100,00 per rimborso spese di procedura di 1^ e seconda istanza.
- Rimborso del canone pagato durante la sospensione della linea telefonica;

Fastweb spa:

- €. 430,00 per omessa migrazione;
- €. 50,00 per spese procedimento di prima e seconda istanza.

Le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di conciliazione della controversia (13/03/2013) al soddisfo.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica ed entro tale termine dovrà comunicare altresì, a questa Autorità, l'avvenuto adempimento.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. leg.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera formata da 5 pagine è notificata alle parti, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è resa disponibile sul sito web del Corecom Molise.

Il Responsabile del procedimento di Definizione

Dr. Francesco Colucci



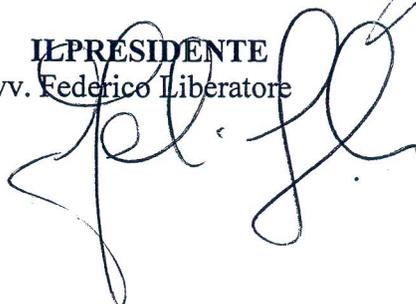
Il Direttore

dr. Giuseppe Rossi



IL PRESIDENTE

Avv. Federico Liberatore



La presente delibera è copia conforme all'originale che è conservato presso questa struttura ed è composta di n. 6 fogli scritti fronte retro compresa la presente.

Campobasso, 5/12/2013

Il Direttore
Dr. Giuseppe Rossi

