



Comitato regionale per le comunicazioni

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI  
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**DELIBERAZIONE N. 58 del 12 settembre 2012**

<b>OGGETTO N: 4</b>	Definizione delle controversie xxxxxxxxxxxxxxxx <b>contro TELETU xxx e FASTWEB xxx con socio unico</b>
---------------------	--

	<b>Pres.</b>	<b>Ass.</b>
<b>Presidente:</b> Mario Capanna	X	
<b>Membro:</b> Giuseppe Bolognini	X	
<b>Membro:</b> Oliviero Faramelli	X	
<b>Membro:</b> Matteo Fortunati	X	
<b>Membro:</b> Margherita Vagaggini	X	

**Presidente:** Mario Capanna

**Estensore:** Sabrina Di Cola

**Il Verbalizzante:** Laura Maria Milleri



**Comitato regionale per le comunicazioni**

**Definizione delle controversie**

**xxxxxxxxxx contro TELETU xxx e FASTWEB xxx con socio unico**

**VISTO** il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 “Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale” e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;

**VISTA** la legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

**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” e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

**VISTO** l’art. 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

**VISTE** la legge regione dell’Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante “norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l’organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;

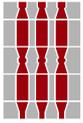
**VISTA** la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell’ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”(di seguito Regolamento);

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 529/09/CONS recante “approvazione linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” ;

**VISTO** l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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 ;

**VISTA** la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;



**Comitato regionale per le comunicazioni**

**VISTA** la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249";

**VISTA** la Delibera n.73/11/CONS "approvazione del regolamento in materia d'indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett.g) della legge 14 novembre 1995 n.481" (di seguito Regolamento Indennizzi);

**VISTE** le istanze, corredate della documentazione ivi elencata, pervenute in data 31 ottobre 2011 -prot. n.4936 e n.4937- con le quali xxxxxxxxxx, corrente in xxxxxxxx, Loc. xxxxxxx ha richiesto al CO.RE.COM. Umbria di definire le controversie nei confronti degli operatori TeleTu e Fastweb descritte rispettivamente nei formulari GU14 n.xxx/2011 e n.xxx/2011;

**VISTA** la nota datata 21 novembre 2011 -prot.n.5366- con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità delle istanze, ha comunicato alle parti la riunione dei procedimenti e l'avvio dell'istruttoria finalizzata alla definizione delle deferite controversie;

**VISTA** la nota difensiva di Fastweb, pervenuta in data 17 dicembre 2011 prot.n.5895, nonché la documentazione alla medesima allegata;

**VISTA** la nota difensiva di TeleTu, pervenuta in data 21 dicembre 2011 prot.n.57/2012;

**VISTA** la nota di replica del rappresentante dell'utente pervenuta il 30 dicembre 2011- prot.n.6/2012;

**VISTA** la nota del responsabile del procedimento del 03 gennaio 2012 -prot.n.31- con la quale, ai sensi dell'art. 18 del Regolamento, è stato richiesto all'operatore terzo Telecom Italia di produrre "*nota illustrativa contenente esposizione delle varie fasi delle procedure di migrazione relative al numero xxx/xxxxxx avviate da TeleTu e da Fastweb nel periodo febbraio/giugno 2011 e la causale dell'insuccesso delle medesime, nonché* copia delle schermate Pitagora relative alle dette migrazioni";

**VISTA** la nota informativa di Telecom Italia e la documentazione alla medesima allegata pervenute in data 31 gennaio 2012 -prot.n.511 ;

**PRESO ATTO** che oltre i termini perentori fissati dal responsabile del procedimento, l'istante ha trasmesso nota e documenti in data 16 gennaio 2012-prot.n.374;

**VISTI** gli atti relativi ai procedimenti (GU5 n.239 e n.240 del 2011) inerenti le richieste di provvedimento temporaneo avanzate dall'istante nei confronti di entrambi gli operatori nel corso degli espletati tentativi obbligatori di conciliazione;

**VISTA** la relazione del responsabile del procedimento del 03 settembre 2012 e la proposta del Dirigente del Servizio;



**Comitato regionale per le comunicazioni**

**UDITA** la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

**CONSIDERATO**

quanto segue:

**1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA**

**1.1-**L'istante, nei propri scritti difensivi, in sintesi, con riferimento all'utenza fissa residenziale xxxxxxxxxx rappresenta quanto segue:

- a)-di avere accettato nel mese di febbraio 2011 la proposta contrattuale formulata dall'operatore TeleTu, con condizioni economiche più vantaggiose rispetto a quelle del contratto in essere con l'operatore Fastweb, ;
- b)-di non avere avuto l'attivazione dei servizi da parte dell'operatore TeleTu e di avere richiesto in data 08 marzo 2011 di rimanere cliente Fastweb (richiesta poi confermata/sollecitata in data 1 giugno 2011;
- c)-di avere subito l'interruzione delle chiamate in entrata dal 16 giugno 2011 al 15 settembre 2011;
- d)-di avere ricevuto alcune fatture di TeleTu, due delle quali erroneamente pagate;
- e)-di avere richiesto all'operatore TeleTu il codice di migrazione ottenendo un rifiuto;
- f)-di avere reclamato presso il servizio clienti di entrambi gli operatori la mancata migrazione, i disservizi alla linea e, al solo operatore TeleTu, l'indebita emissione di fatture;
- g)-di non avere avuto dall'operatore TeleTu alcun riscontro ai reclami.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti di TeleTu:

- lo storno della posizione debitoria;
- il pagamento di un congruo indennizzo per i giorni di mancato servizio, per mancato riscontro ai reclami e per mancata comunicazione del codice di migrazione

Nei confronti di Fastweb l'istante richiede:

- il pagamento di un congruo indennizzo per i giorni di mancato servizio e per avere frapposto ostacoli alla migrazione.

**1.2-**L'operatore TeleTu nei propri scritti difensivi, in sintesi, rappresenta che la procedura di migrazione non si è conclusa perché il cliente ha rifiutato l'intervento tecnico, la linea è rimasta sempre nella gestione dell'operatore Fastweb e ciò ha anche impedito di generare un nuovo codice di migrazione da comunicare al cliente.

Sulla base di tale rappresentazione TeleTu respinge gli addebiti di responsabilità e chiede il rigetto delle domande dell'istante.

**1.3-**L'operatore Fastweb nei propri scritti difensivi, in sintesi, rappresenta quanto segue:

- a)-l'operatore TeleTu ha avviato la procedura di migrazione successivamente alla richiesta del cliente di interromperla;



#### Comitato regionale per le comunicazioni

b)-la data di attesa consegna (così detta DAC) era fissata per il 16 giugno 2011 e, dato che TeleTu non ha interrotto, né rimodulato la DAC, Fastweb ha iniziato a deconfigurare la linea dai propri sistemi;

c)-il disservizio lamentato dal cliente (interruzione chiamate in entrata) è imputabile all'operatore TeleTu che ha occupato la linea, prima del completamento della procedura di migrazione;

d)-il servizio è stato sempre attivo e funzionante come risulta dal dettaglio del traffico relativo al periodo 01 giugno 2011 – 30 settembre 2011.

## 2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME

**2.1-**In via preliminare, ai sensi dell'art. 16, 2° comma del Regolamento, vanno dichiarate irricevibili la nota e la documentazione pervenute in data 16 gennaio 2012 oltre il termine istruttorio perentorio del 30 dicembre 2011 fissato dal responsabile del procedimento.

**2.2-**La rappresentazione dei fatti effettuata dall'istante trova in parte riscontro nella documentazione in atti e, quindi, le domande dallo stesso formulate risultano solo in parte fondate.

Dalle dichiarazioni delle parti risulta pacifico che la procedura di migrazione da Fastweb a TeleTu non si è conclusa e che in data 08 marzo 2011 detto istante ha manifestato a Fastweb la volontà di recedere dal contratto TeleTu.

L'istante non ha indicato il giorno in cui ha concluso il contratto con TeleTu, ovvero il giorno in cui ha richiesto la migrazione/portabilità, limitandosi a dichiarare di averlo fatto nel mese di febbraio 2011; sul punto l'informativa inviata dall'operatore Telecom nulla specifica; agli atti non vi sono dunque elementi da cui trarre un ritardo, da parte del *recipient*, nell'attivare la procedura di migrazione.

Dai documenti inviati dall'operatore terzo Telecom ("schermate Pitagora") risulta che l'operatore *recipient* a decorrere dal 10 marzo 2011 ha più volte attivato la procedura di migrazione, la quale è stata sempre annullata per rifiuto di intervento tecnico da parte del cliente, il che è coerente con la volontà di recesso dell'istante manifestata a Fastweb in data 08 marzo 2011.

L'insuccesso della procedura di migrazione non ha consentito al *recipient* di prendere in gestione la linea e ciò è confermato dalle risultanze dei tabulati del traffico telefonico prodotti da Fastweb, i quali evidenziano sul periodo 01 giugno 2011 – 30 settembre 2011 un continuo flusso di traffico in uscita.

Il disservizio lamentato dall'istante (interruzione delle chiamate in entrata) ed il relativo inoltro di reclamo al servizio clienti Fastweb non sono stati negati da Fastweb, il quale sul punto ha dichiarato di avere *"iniziato a deconfigurare dai propri sistemi la linea in modo tale che alla data di consegna prevista TeleTu potesse configurarla sulla propria rete"*.



#### **Comitato regionale per le comunicazioni**

Con il ché Fastweb ha implicitamente riconosciuto la propria responsabilità del lamentato disservizio verificatosi a decorrere il 16 giugno 2011, coincidente con la DAC (data di attesa consegna).

Alla medesima conclusione, del resto, si perverrebbe anche facendo applicazione del criterio generale di riparto dell'onere probatorio (cfr. da ultimo Cassazione civile, sezione II, 20 gennaio 2010 n.936), in forza del quale spettava a Fastweb fornire la prova che nel periodo 16 giugno 2011 - 15 settembre 2011 la linea telefonica ha correttamente e continuativamente ricevuto chiamate, ovvero provare ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che il disservizio non è imputabile a propria colpa.

Quanto sostenuto da Fastweb circa l'occupazione della linea da parte di TeleTu è rimasto del tutto sfornito di prova.

Fastweb, va dunque ritenuto responsabile del disservizio in questione, con obbligo d'indennizzare a tale titolo l'istante.

**2.3-**Dalla mancata presa in gestione della linea e, quindi, dalla mancata erogazione di alcun servizio, deriva l'illegittimità di tutte le fatture emesse da TeleTu a carico dell'istante e conseguentemente la fondatezza della richiesta di annullamento delle fatture medesime.

Poiché l'istante ha prodotto copia delle ricevute di pagamento delle fatture con scadenza 15 giugno 2011 e con scadenza 15 luglio 2011 risulta anche il diritto per l'istante di avere il rimborso di quanto indebitamente pagato, pari a complessivi euro 107,40. Tale somma va maggiorata, ai sensi dell'art. 2033 del codice civile, degli interessi legali dal giorno della domanda al saldo.

**2.4-**Circa la doglianza del mancato riscontro ai reclami inoltrati al servizio clienti TeleTu vanno fatte le seguenti considerazioni:

-l'istante afferma genericamente di avere reclamato la mancata migrazione/attivazione della linea, ma non precisa quando ha inoltrato detto reclamo. La genericità dell'affermazione non consente di determinare il lasso temporale d'inadempimento del gestore ai fini del calcolo dell'indennizzo;

-l'istante afferma di avere contestato l'emissione della fattura con scadenza 15 giugno 2011 a mezzo propria dichiarazione inserita in detta fattura, della quale ha prodotto copia, effettivamente recante le seguenti scritte di pugno: *“ fax 800991026 – 1/6/2011 - questa fattura non doveva esser pagata in quella data non ero vostro cliente chiedo il rimborso quanto prima ero cliente fastweb – in fede marani marco”*.

Il numero di fax sopra indicato corrisponde a quello indicato nella carta dei servizi TeleTu per l'invio dei reclami.



## Comitato regionale per le comunicazioni

TeleTu non ha negato di avere ricevuto il reclamo in questione e, quindi, in forza del principio ormai pacifico secondo cui i fatti non specificamente contestati esonerano la controparte dal fornire la relativa prova (sul punto si vedano fra le tante Cassazione civile sezione III, 19 agosto 2009 n.18399 e tribunale di Rovereto 03 dicembre 2009), va ritenuto provato l'invio di detto reclamo in data 1 giugno 2011.

In base alla carta dei servizi TeleTu il riscontro al reclamo doveva essere effettuato entro i successivi 45 giorni. In atti non v'è dichiarazione, né prova di detto riscontro.

Ciò dà diritto all'istante di essere indennizzato a decorrere dal 15 luglio 2011 fino al 13 ottobre 2011 (data dell'udienza in seno al procedimento conciliativo in cui l'istante per la prima volta ha avuto contatto con l'operatore).

**2.5-**Per quanto riguarda la determinazione degli indennizzi sopra riconosciuti va tenuto conto di quanto segue.

La controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del Regolamento Indennizzi e, quindi, ai sensi dell'art.5, comma 2 del medesimo regolamento, la determinazione del *quantum* va effettuata in base alle previsioni ivi contenute.

Nella specie le disposizioni da prendere a riferimento sono le seguenti:

-art.2, comma 1 (dell'Allegato A) il quale prevede la non applicazione del regolamento nel caso in cui nel verbale di esito negativo del tentativo di conciliazione risulti l'impegno dell'operatore al pagamento degli indennizzi contrattualmente stabiliti;

-art.2, comma 2 (dell'Allegato A), il quale stabilisce che vanno applicati gli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli del regolamento indennizzi indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti;

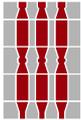
-art.5 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo giornaliero, per ciascun servizio non accessorio, di € 2,50 nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio;

-art.11, comma 3 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo giornaliero di €1,00 per ogni giorno di ritardo nel riscontro ai reclami, fino ad un massimo di € 300,00.

Nella specie gli operatori nel verbale di mancata conciliazione non si sono impegnati nei confronti dell'istante e non risultano in atti gli indennizzi giornalieri riconosciuti dalle rispettive carte dei servizi vigenti al tempo per le fattispecie qui indennizzabili.

Quindi, nella specie per la determinazione degli indennizzi va tenuto conto esclusivamente di quanto riconosciuto dal Regolamento Indennizzi.

Ne risulta che per il malfunzionamento della linea voce -periodo 16 giugno 2011 / 15 settembre 2011 (giorni 91)- in forza dell'art. 5, comma 2 del Regolamento Indennizzi spetta all'istante l'indennizzo di **euro 227,50** ( $91 \times €2,50 = €227,50$ ). Tale somma dovrà essere corrisposta dall'operatore Fastweb stante la sopra accertata responsabilità dello stesso.



#### Comitato regionale per le comunicazioni

Per il mancato riscontro al reclamo, sul periodo 15 luglio 2011 / 13 ottobre 2011 (giorni 90), in forza dell'art. 11 del Regolamento Indennizzi, all'istante spetta l'indennizzo di **euro 90,00** (gg.90x€1,0=90). Per le considerazioni sopra evidenziate, tale somma dovrà essere corrisposta dall'operatore TeleTu.

**2.6-** Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, tutti gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

**2.7-** Va rigettata la domanda nei confronti di TeleTu d'indennizzo per omessa comunicazione del codice di migrazione, stante il mancato completamento della procedura di migrazione che ha comportato la mancata generazione di un codice di migrazione.

Va anche rigettata la domanda nei confronti di Fastweb d'indennizzo per ostacolo alla migrazione stante, come sopra già evidenziato, l'impossibilità nella specie d'individuare una responsabilità da ritardo nell'attivazione/conclusione della procedura di migrazione.

**2.8-** Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità di entrambi gli operatori vengono poste a carico degli stessi e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

#### DELIBERA

**1)**-in parziale accoglimento delle istanze pervenute in data 31 ottobre 2011 -prot. n.4936 e n.4937- di xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx Loc. xxxxxxxxxxx, elettivamente domiciliato presso il xxxxxxxxxxx-sito in xxxxxx, Via xxxxxxxx.

l'operatore **TELETU xxx** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

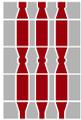
**-annullare**, per i motivi sopra indicati, tutte le fatture emesse a nome dell'istante, con obbligo di regolarizzare la relativa posizione amministrativa/contabile;

**-corrispondere** all'istante, per i motivi sopra indicati, la complessiva somma di **€ 197,40** (di cui euro 107,40 a titolo di rimborso ed euro 90,00 a titolo d'indennizzo) oltre interessi legali dal 31 ottobre 2011 al saldo;

**-corrispondere** all'istante la somma di **€ 50** a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

L'operatore **Fastweb xxx** con socio unico in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

**-corrispondere** all'istante, per i motivi sopra indicati, la complessiva somma di **€ 227,50** oltre interessi legali dal 31 ottobre 2011 al saldo;



**Comitato regionale per le comunicazioni**

**-corrispondere** all'istante la somma di € 50 a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

2)-**Rigetta tutte le altre domande** proposte dall'istante.

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

Gli operatori sopra indicati sono tenuti ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante e a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.

Perugia, 12 settembre 2012

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)