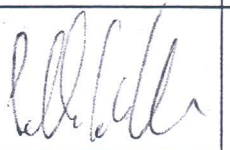
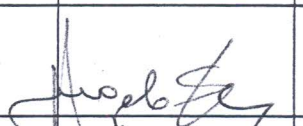
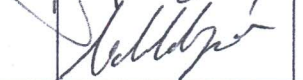


Deliberazione n° 8 del 30/4/13

OGGETTO: Definizione controversia sig.

–Fastweb spa/Telecom Italia spa.

L'anno DUEMILATREDICI, il giorno 30 alle ore 15.30 del mese di aprile, 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;



Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni

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 24/7/2012 prot. n.837/COM/12, con la quale il sig. ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione della controversia insorta contro le società Fastweb spa e Telecom Italia spa;

VISTA la nota prot. 837/COM/2012 del 13 agosto 2012 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, fissando 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 presentata innanzi al Corecom Molise il 24/7/2012 prot. n.837/COM/12 il sig. ha chiesto la definizione della controversia insorta nei confronti degli operatori Fastweb e Telecom Italia a seguito di procedura migratoria della propria linea telefonica 0874-62435 non andata a buon fine. Nello specifico assume di aver sottoscritto in data 21/3/2012 un contratto di migrazione con Fastweb avendo intenzione di lasciare Telecom Italia. Dopo aver atteso 30 giorni senza alcun riscontro da Fastweb, in data 20/4/2012 decide di recedere dal contratto. Il 24/4/2012 rileva che la propria linea telefonica, ancora in essere con Telecom viene interrotta. Sperando di avere di nuovo attiva la linea in tempi brevi, in data 3/5/2012 chiede di rientrare nuovamente in Telecom. Purtroppo anche a seguito di ciò e di ripetuti solleciti al 187 la predetta linea non è stata mai attivata; tale fino all'udienza di definizione. Per tale motivo ha promosso il tentativo di conciliazione innanzi al Corecom Molise, conclusosi con esito negativo. Conclude chiedendo l'attivazione immediata della suddetta linea telefonica, l'indennizzo per le maggiori spese sostenute utilizzando il telefono cellulare dal 20/4/2012 al 24/7/2012; l'indennizzo per la mancata attivazione della linea ed il rimborso spese del procedimento di 1^ e 2^ istanza.

2



Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni

- b) Il Corecom Molise con nota prot.837/COM/12 del 13 agosto 2012 ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento e l'invito a comparire all'udienza del 18/9/2012 ore 10,00.
- c) Avverso tale istanza, Fastweb interviene nel procedimento con memoria del 12/9/2012 declinando ogni responsabilità e respingendo ex adverso ogni istanza formulata evidenziando che l'utenza telefonica è stata attivata dalla Fastweb perché l'utente ha esercitato il diritto di recesso entro 30 giorni dalla sottoscrizione del contratto e comunque prima della attivazione tant'è che l'interruzione della stessa è stata effettuata proprio da Telecom (il 24/4/2012). Aggiunge inoltre che dopo la fase 2 del procedimento migratorio, Telecom non ha mai dato seguito alla fase 3. Evidenzia inoltre, che Il Corecom ha emanato in data 22/6/2012, nei soli confronti di Telecom, un provvedimento urgente di riattivazione della linea ex art. 5 del. Agcom173/07/CONS, estromettendo Fastweb.
- d) Con memoria del 11/9/2012 interviene nel procedimento anche Telecom Italia chiedendo: 1) preliminarmente l'inammissibilità dell'avversa istanza per avere ad oggetto il risarcimento del danno da far valere in sede giurisdizionale; 2) l'accertamento dell'infondatezza delle pretese avanzate in quanto la Fastweb non ha mai chiesto la cessazione con rientro in Telecom dell'utenza. Conclude chiedendo l'accertamento dell'inammissibilità dell'istanza e nel merito l'infondatezza delle pretese avversarie.
- e) All'udienza del 18/9/2012 sono stati presenti tutte le parti ed in audio conferenza anche Teletu spa chiamata per rendere informazioni riguardo al codice di migrazione quale precedente gestore. Parte istante si riporta alle richieste già formulate sul mod. GU14 e deposita un pacchetto di ricevute di importo complessivo pari ad €.521,33 di cui chiede il rimborso quali oneri aggiuntivi sostenuti dallo stesso a causa della mancata attivazione della linea da parte di Telecom. Comunica altresì che la propria linea telefonica è ancora interrotta. Fastweb e Telecom si riportano agli atti depositati.

2. Motivi della decisione.

2.1. 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 proposta da Telecom Italia riguardo all'inammissibilità dell'istanza va rigettata in quanto ai sensi del 4° e 5° comma dell'art.19 del Regolamento Agcom approvato con del.173/0/CONS il Corecom, può solo *condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno*. La domanda di risarcimento danni dell'istante va interpretata dunque come richiesta di indennizzo (in conformità alle linee guida Agcom di cui alla delibera 529/09/CONS).

2.2. Nel merito.

2.3 Sulla migrazione della linea telefonica.

Il sig. _____ in data 21/03/2012 ha chiesto a Fastweb di voler migrare, verso tale operatore, la propria linea telefonica 0874- _____ già in essere con Telecom Italia. Ha atteso ben 30 giorni sperando che Fastweb gli inviasse una comunicazione riguardo ai tempi necessari per la conclusione dell'procedimento. Non avendo avuto alcun riscontro in data 20/04/2012, ha deciso di recedere dal citato contratto.

Intanto il 24/4/2012 rileva che la linea in questione viene interrotta da Telecom, suo precedente gestore senza alcuna giustificazione, pur sapendo che era in corso una procedura migratoria, poi annullata dallo stesso utente.

Il giorno 3/5/2012 l'istante per avere la funzionalità della la linea telefonica, chiede nuovamente a Telecom il rientro della numerazione con ulteriore procedimento migratorio.

Purtroppo anche in questa occasione l'utente non ha mai ricevuto risposta ovvero riscontro da parte di tale operatore rimanendo senza collegamento telefonico per lungo tempo.

3

L'utente dichiara, come confermato da Telecom nella memoria difensiva, di aver inviato un reclamo reclamato a tale gestore il 7/5/2012 senza alcun riscontro.

Intanto il Corecom Molise su istanza di parte ha emanato in data 22/6/2012 un provvedimento temporaneo per la riattivazione urgente della linea (art.5 della del. Agcom 173/03/07/CONS) ma anche questo non ha portato alcun risultato per motivi del tutto sconosciuti.

L'utente ha comunicato al Corecom, che Telecom ha attivato la linea nientemeno che in data 18/10/2012.

Dai fatti in narrativa appare evidente in primo luogo che nessuna responsabilità possa attribuirsi a Fastweb riguardo alla mancata conclusione della procedura migratoria, richiesta dal Sig. avendo comunicato a Telecom la fase 1 e 2 della procedura migratoria poi interrotta a causa della disdetta inviata dallo stesso utente tesa a rientrare in Telecom.

La Fastweb invece avrebbe dovuto invece comunicare all'utente la data entro la quale doveva concludersi il procedimento migratorio ed anche l'eventuale impossibilità entro di 5 gg. dalla richiesta concordandoli con il donating Telecom (art.18 comma2 del. 41/09/CIR) cosa che non ha fatto e per tale motivo va condannata al pagamento dell'indennizzo previsto dall'art.3 comma 2 della Del.73/11/CONS per tutto il periodo di attesa dell'utente ossia dal 26/3/12 al 20/4/2012 in cui è l'operatore ha ricevuto la disdetta del contratto da parte dell'utente: $25\text{gg.} \times \text{€}7,50/\text{gg} = \text{€}187,50$.

Per quanto riguarda il comportamento tenuto da Telecom nel presente procedimento si rileva che la società ha sospeso indebitamente la linea telefonica il 24/4/2012 senza mai riattivarla fino al 12/10/2012 ed ha ignorato il provvedimento d'urgenza ex art. 5 del 173/07/CONS emanato da Corecom Molise il 22/6/2012 senza alcuna giustificazione. Inoltre avendo ricevuto in data 3/5/2012 nuova richiesta di rientro in Telecom, non ha comunicato all'utente i tempi di riattivazione della linea ed inoltre allungando ingiustificatamente i tempi di migrazione. (art.18 comma2 del. 41/09/CIR).

Telecom Italia, nella propria memoria difensiva, pur riconoscendo la mancata migrazione della linea, rigetta ogni responsabilità ma senza alcuna credibile giustificazione.

Pertanto l'operatore Telecom Italia va condannato al pagamento degli indennizzi per responsabilità derivante dai seguenti inadempimenti contrattuali:

- 1) Indennizzo per sospensione della linea telefonica dal 24/4/2012 al 17/10/2012 per un periodo di gg.114 $\times \text{€}5/\text{gg} = 570,00$ (art.5 all.A del.73/11/CONS)
- 2) Indennizzo mancata comunicazione all'utente dei tempi di riattivazione della linea telefonica per un periodo dal 3/5/2012 (data nuovo contratto) al 17/8/2012/2013 $\text{gg}.106 \times \text{€}5/\text{gg} = \text{€}795,00$ (Art.3 comma 2 del.73/11/CONS)
- 3) Indennizzo per ritardata portabilità del numero telefonico dal 3/5/2012 al 17/8/2012 detraendo gg.5 entro i quali doveva concludersi $101\text{gg.} \times \text{€}5/\text{gg} = \text{€}505,00$.

3. 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 spese della procedura di conciliazione e di definizione a carico cumulativamente di Telecom e Fastweb.

La richiesta dell'utente del ristoro di maggiori spese sostenute dal medesimo dal 20/4/2012 al 24/7/2012 non può essere accolta in quanto non ha dimostrato che le chiamate da cellulare partivano dallo stesso luogo di ubicazione del telefono fisso.

- CONSIDERATO che la domanda del sig.
motivazione;

possa essere accolta come da

DELIBERA

Di accogliere l'istanza presentata dal sig. in data 24/7/2012, come in premessa,
condannando i seguenti operatori a corrispondere in favore dello stesso le seguenti somme:

A carico di Fastweb spa:

- €. 187,50 a titolo di indennizzo per mancato rispetto dei propri oneri informativi nei confronti dell'istante nella procedura di migrazione;
- €.50,00 per spese di procedimento;

A carico di Telecom Italia spa:

- €. 750,00 a titolo di indennizzo per interruzione linea telefonica;
- €. 795,00 a titolo di indennizzo per mancato rispetto dei propri oneri informativi nei confronti dell'istante nella procedura di migrazione;
- €.505,00 per ritardata portabilità del numero telefonico;
- €. 50,00 per quota rimborso spese di procedura di 1^ e seconda istanza.

Le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia (16/7/2012) al soddisfo.

Le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia (24/7/2012) 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 è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 3 fogli fronte/retro 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

5

La presente delibera è copia conforme all'originale che è conservato presso questa struttura ed è composta di n. 5 fogli scritti fronte retro compresa la presente.

Campobasso, 30/4/13

Il Direttore
Dr. Giuseppe Rossi