

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 20 del 2 marzo 2017

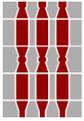
OGGETTO N. 5	Definizione della controversia XXXXXX contro Fastweb XX
---------------------	---

	Pres.	Ass.
Presidente: Marco Mazzoni	X	
Membro: Maria Mazzoli	X	
Membro: Stefania Severi	X	

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXXX contro Fastweb XX

(GU14 N. XX/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del _____,

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 il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTE la legge regionale 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 legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3*”;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del “*Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

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;

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.276/13/CONS recante “*Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*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 recante “*Approvazione del regolamento in materia di 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 l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 12 marzo 2016 (prot. n. XXX/16) con cui XXXX, residente in XXXXXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Fastweb XX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza di tipo affari XXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) nel mese di ottobre 2015 provava ad aderire all'offerta di un altro operatore; tale tentativo, tuttavia, non andava a buon fine in quanto, secondo quanto riferito dal gestore, ciò avrebbe comportato la perdita del numero;

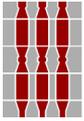
b) successivamente all'esperimento del tentativo di conciliazione, si recava in un punto Wind a Terni e nuovamente la commessa spiegava che non era possibile passare ad altro operatore senza cambiare numero.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) un indennizzo pari alla differenza tra euro 19,95 corrispondenti all'offerta Wind dal mese di ottobre 2015;

II) che venga data la possibilità di migrare senza cambiare numero.

2. La posizione dell'operatore



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

L'operatore Fastweb XX nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) per cambiare operatore, anche con tecnologia Voip, è sufficiente che l'utente aderisca all'offerta di un altro operatore e gli comunichi il proprio codice di trasferimento dell'utenza;
- b) Fastweb ha correttamente comunicato il codice di migrazione nella fatturazione;
- c) non è mai pervenuta all'operatore alcuna richiesta di portabilità;
- d) l'istante non ha mai contattato l'operatore per comunicare il disagio subito.

In base a tali premesse, Fastweb XX chiede il rigetto della domanda.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, la richiesta relativa alla realizzazione della migrazione, di cui al punto II, è inammissibile in quanto l'Agcom, e per essa il Corecom, ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, salvo il diritto di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

La domanda di indennizzo dell'istante non può essere accolta per le motivazioni che seguono.

L'operatore Fastweb ha dimostrato di aver correttamente indicato il codice di migrazione nelle fatture e, attraverso le schermate Eureka, non contestate dall'istante, che nessuna richiesta di migrazione è mai pervenuta allo stesso.

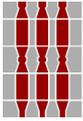
Dalla documentazione acquisita agli atti, inoltre, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo relativo alla problematica qui lamentata.

A tal proposito, la delibera n. 69/11/CIR, nonché il consolidato orientamento dell'Autorità in materia (tra le più recenti, Agcom, del. n. 29/16/CIR), ha statuito che "[N]on è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione".

In altri termini, sebbene l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricada sul gestore, è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della relativa segnalazione, ai fini di una sua risoluzione.

Tanto premesso, in relazione alla richiesta di cambiare operatore per numerazioni in tecnica VoIP, va comunque rilevato, in termini più generali, che la portabilità sia nell'ambito dell'attivazione/migrazione del servizio d'accesso, sia nell'ambito della pura *Number Portability*, non presenta vincoli di natura tecnica. E' possibile in particolare trasformare lo stesso numero:

- a) da VoIP a VoIP;
- b) da PSTN a VoIP;



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

c) da VoIP a PSTN.

Nei casi a) e b) la trasformazione è possibile purché l'operatore Recipient sia dotato dei necessari equipaggiamenti di accesso, ossia accesso alla rete IP e capacità di gestione del servizio VoIP su tale accesso. Diversamente il Recipient potrebbe egualmente accogliere la numerazione utilizzando la tecnica telefonica tradizionale PSTN (e rientrando dunque nel caso c), eventualmente sottoscrivendo un contratto WLR con Telecom Italia. Il criterio è comunque che la portabilità delle numerazioni deve essere attuata sulla base del principio della neutralità tecnologica, in quanto è ininfluente la tecnica di implementazione del servizio, purché esso sia garantito all'utente finale.

Sulla base di tali considerazioni si ritiene che non è corretto addurre che una numerazione VoIP non può essere oggetto di migrazione o portabilità stante la propria caratteristica tecnica di numero VoIP perché non esiste alcuna astratta impossibilità tecnica a realizzarla (AGCOM 150/15/CIR e 87/15/CIR).

Da quanto sopra, pertanto, nessuna responsabilità può essere ascritta all'operatore Fastweb. Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura, non essendo stata accertata la responsabilità dell'operatore.

Udita la relazione

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata dal XXXXX, residente in XXXXXX, nei confronti dell'operatore Fastweb XX, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)