

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.1419
LEGISLATURA	X

Il giorno 2 novembre 2016 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario per la dott.ssa PATRIZIA COMI, il Direttore Generale, dott. LEONARDO DRAGHETTI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / ULTRACOMM X, TELECOM ITALIA X E FASTWEB X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *"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, recante *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

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

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

Vista la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Visto lo *"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 4 dicembre 2008;

Vista la *"Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni"*, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione del Direttore Generale dott. Leonardo Draghetti, per la Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2408);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 2 novembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la sospensione e perdita di due numerazioni fisse business nei confronti della società Ultracomm X (di seguito Ultracomm), Telecom Italia X (di seguito Telecom), Fastweb X (di seguito Fastweb). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- verso la fine del mese di aprile 2012 veniva contattato da Ultracomm, che si presentava come società legata a Telecom, ed aderiva ad un'offerta vantaggiosa. Rendendosi conto di non parlare con Telecom, durante la registrazione del contratto, chiudeva bruscamente la telefonata;
- riceveva reiterate richieste del RID bancario ma venivano respinte;
- successivamente, in data 10.05.2012 le linee telefoniche cessavano di funzionare;
- contattato Fastweb veniva a conoscenza che non era più suo cliente e che aveva cessato il contratto in seguito ad una migrazione.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) indennizzo per un mese di sospensione della linea telefonica;
- b) indennizzo per perdita della numerazione;
- c) spese di procedura.

2. La posizione degli operatori



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Fastweb precisa di aver applicato la disciplina prevista per la migrazione della linea fissa. Infatti, in seguito alla notifica dell'espletamento della procedura da parte del Recipient, cessa l'erogazione del servizio e dà corso alla chiusura del contratto. Pertanto ribadisce la sua estraneità alla vicenda.

Telecom rigetta le pretese di parte istante asserendo di essere soggetto totalmente estraneo alla vicenda. Infatti le linee oggetto di controversia sono di completa ed esclusiva gestione di Fastweb, considerando che l'utenza n. XXX è un'utenza nativa OLO Fastweb e che la numerazione YYY non è nella disponibilità di Telecom dal 26.09.2007. L'operatore ritiene temerario il suo coinvolgimento e chiede le spese di procedura.

Ultracomm rileva che, "agendo in qualità di reseller non ha possibilità di interagire con i clienti nativi Fastweb né attivare utenze che siano operative su piattaforme diverse da quelle Telecom" e, pertanto, chiede il rigetto delle richieste avanzate.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere accolte come di seguito precisato.

- a) La richiesta sub a) viene accolta. In via preliminare occorre inquadrare la causa del disservizio lamentato così da individuare le responsabilità tra gli operatori convenuti. L'istante lamenta l'azione arbitraria e poco trasparente di Ultracomm, ma dalle schermate allegate dall'operatore Fastweb emerge che il disservizio coincide con la notifica dell'espletamento di una procedura di migrazione iniziata il 23.10.2009 da Telecom e poi annullata il 09.11.2009 per ripensamento del cliente. Tuttavia, in data 09.05.2012 Fastweb asserisce di avere ricevuto da parte del Recipient Telecom la notifica dell'espletamento della fase 3 e, in linea con la disciplina di settore, in qualità di Donating, pone in essere le attività necessarie alla chiusura del contratto, cessando l'erogazione del servizio. Dunque pare che Telecom abbia concluso con un ritardo di circa due anni e mezzo la migrazione anche se lo stesso si ritiene estraneo alla vicenda



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

(vengono allegate delle schermate relative alle numerazioni che si riferiscono al 2007) e, Fastweb, dal canto suo, in seguito alla notifica di Telecom, nonostante il lasso di tempo pone in essere gli adempimenti previsti dalla procedura di migrazione. Dalla documentazione allegata, da un lato, nonostante l'inizio del disservizio coincida con la registrazione del contratto con Ultracom, si rileva che la registrazione è stata interrotta, il contratto non è stato concluso ed, inoltre, l'operatore Ultracom non compare nelle schermate agli atti come soggetto che avrebbe dato impulso alla procedura di migrazione. Dall'altro lato, non risulta agli atti alcun documento che attesti la richiesta nei confronti dell'operatore Fastweb di espletamento della fase 3 di una procedura di migrazione avviata due anni e mezzo prima. Inoltre, l'operatore Fastweb, prima di cessare il contratto, avrebbe dovuto effettuare un più accurato controllo tenendo conto che la migrazione era iniziata nel 2009 e veniva poi annullata in fase 2 per il ripensamento del cliente. Per quanto riguarda Telecom, infine, come emerge dalle schermate, tale operatore dà impulso alla fase 3 e prosegue nell'acquisizione della risorsa numerica dopo due anni e mezzo, nonostante la procedura di migrazione avviata nel 2009 fosse stata chiusa per ripensamento del cliente.

Alla luce di quanto sopra, tenendo conto che il passaggio da un operatore ad un altro non può comportare disservizi per l'utente e ritenuto di escludere la responsabilità dell'operatore Ultracom, si ritiene sussistente una responsabilità congiunta degli operatori Fastweb e Telecom. Pertanto, si riconosce un indennizzo complessivo da suddividere tra i due operatori per la cessazione del servizio, tenendo conto che la responsabilità dell'operatore Telecom rileva unicamente in riferimento all'utenza n. YYY e non anche in relazione all'utenza n. XXX trattandosi quest'ultima di utenza nativa Fastweb. Si riconosce, dunque, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, del "Regolamento indennizzi" un indennizzo calcolato, vista la natura business dell'utenza per 10,00 euro pro die, per 31 giorni complessivi (un mese), come richiesto dall'istante, da raddoppiare per le due linee e da imputare per 1/3 in capo a Telecom e la restante parte in capo a Fastweb. Pertanto, si riconosce un indennizzo complessivo di euro



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

620,00 (seicentoventi/00) da imputare per euro 413,33 (quattrocentotredici/33) a Fastweb ed euro 206,66 (duecentosei/66) a Telecom.

- b) Alla luce delle motivazioni di cui al capo a) si riconosce l'indennizzo per perdita delle numerazioni. Dalle schermate allegate emerge che le linee erano utilizzate dall'istante già dal 2007 e in applicazione dell'articolo 9 del "Regolamento indennizzi" si riconosce un indennizzo di euro 100,00 (cento/00) per ogni anno di utilizzazione, dunque dal 2007 al 2012 (anno di perdita della numerazione) per un totale di 5 anni che calcolato per le due linee è pari a euro 1.000,00 (mille/00) da suddividere per 1/3 in capo a Telecom, cioè per euro 333,33 (trecentotrentatre/00) e per la restante parte in capo a Fastweb per euro 666,66 (seicentosessantasei/66).
- c) Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, l'importo di euro 100,00 (cento/00) da suddividere tra i due operatori responsabili, dunque euro 50,00 (cinquanta/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato tramite legale in sede di udienza di conciliazione e definizione.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso per la Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, dal Direttore Generale, il dott. Leonardo Draghetti, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie l'istanza di BARIONI INFISSI X nei confronti della società TELECOM ITALIA X E FASTWEB X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società FASTWEB X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- I. euro 413,33 (quattrocentotredici/33) a titolo di indennizzo unitario per la sospensione delle 2 utenze (euro 10 per 31 giorni complessivi di interruzione del servizio);
 - II. euro 666,66 (seicentosessantasei/66) a titolo di indennizzo per la perdita delle due numerazioni.
3. La società TELECOM ITALIA X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 206,66 (duecentosei/66) a titolo di indennizzo unitario per la sospensione delle 2 utenze (euro 10 per 31 giorni complessivi di interruzione del servizio);
 - II. euro 333,33 (trecentotrentatre/00) a titolo di indennizzo per la perdita delle due numerazioni.
4. Le società FASTWEB X e TELECOM ITALIA X sono tenute, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Per il Segretario

Il Direttore Generale

Dott. Leonardo Draghetti

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom