CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

CO.RE.COM.-Molise

Deliberazione n° 18
del 07/03/16

Oggetto: Controversia promossa dall'utente CORBO [redacted] contro la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a.e Fastweb s.p.a.

L'anno DUEMILASEDICI 2016), il giorno SETTE (07)del mese di MARZO(03) nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Avv. Andrea LATESSA	Presidente		
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente		
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente		X

Verbalizza il Direttore del Servizio Ing. Riccardo Tamburro;

IL COMITATO CORECOM

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 ;

86100 Campobasso – Via Colitto, 7– tel. 0874/424279/ 76 - fax 0874-424767 Email : corecommolise@cert.regione.molise.it – www.corecommolise.it

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 innovate 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 ed integrazioni;

VISTA l'istanza di definizione che stata presentata in data 17/03/2014 dall'utente Corbo A. mediante formulario GU14 acquisita la protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°399/COM/14, avverso le compagnie telefoniche Telecom Italia s.p.a. e Fastweb s.p.a..

VISTO che l'istanza riguardava la richiesta di indennizzo afferente l'utenza privata del ricorrente, per il ritardo nella portabilità della numerazione e nella doppia fatturazione in cui è incorso l'utente; l'utente chiede inoltre l'indennizzo per la perdita della numerazione telefonica.

RITENUTO che in data 12.03.2014 si è tenuta l'udienza di conciliazione conclusasi con verbale negativo, a seguito di tale mancato accordo, l'utente ha presentato istanza di definizione.

.

CONSTATATO che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento di cui alla delibera 173/07/CONS ed è quindi proponibile; l'ufficio ha provveduto a notificare con nota del 25 marzo 2014 alle compagnie telefoniche il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 30 aprile 2014 per l'udienza fissando altresì i termini per la presentazione di memorie e controdeduzioni

RILEVATO che nella nota di convocazione datata 22 dicembre 2014, il responsabile del procedimento ha fissato quale termine perentorio ed ultimo per la presentazione delle memorie difensive quello del 26 aprile 2014, assegnando poi il termine per le memorie aggiuntive in tre giorni. Agli atti risulta che l'udienza si è tenuta il 5 maggio 2014, contrariamente alla data indicata nella nota di convocazione, agli atti non c'è la nota con la quale i termini sono posticipati; se si tiene conto che il giorno 26 aprile 2014 era di sabato, è evidente che il termine per presentare le memorie è quello del primo giorno non festivo successivo , ovvero il 28 aprile 2014.

ESAMINATI gli atti risulta che la Telecom Italia s.p.a ha inviato le memorie il giorno 28 aprile 2014 mediante fax alle 17:23 acquisite al protocollo in data 29/04/2004 al n° 660/COM/14;
E che la Fastweb s.p.a. ha inviato le memorie mediante fax il giorno 28/04/20041 alle ore 21:09 acquisite al protocollo in data 29/04/2004 al n° 659/COM/14;
Risultano inviate per fax il giorno 29/04/2014 alla ore 13:02 dall'associazione Mondo Consumatori delle memorie per conto dell'utente non acquisite al protocollo del Comitato.

86100 Campobasso – Via Colitto, 7– tel. 0874/424279/ 76 - fax 0874-424767 Email : corecommolise@cert.regione.molise.it – www.corecommolise.it

L'udienza di definizione si è tenuta il giorno 5 maggio 2014, con esito negativo atteso che nessun accordo è stato raggiunta tra le parti.
L'utente ha denunciato una serie di disservizi nati a seguito della migrazione della sua linea telefonica dalla compagnia Telecom Italia s.p.a a Fastweb s.p.a..
In sostanza l'utente reclama la circostanza che nel corso della migrazione ovvero nel corso della portabilità del numero da Telecom a Fastweb, ha dovuto pagare doppia entrambe le compagnie telefoniche,ovvero si rilevano 84 giorni di mancata portabilità con conseguente doppia fatturazione da parte delle compagnie telefoniche.
Relativamente alla perdita della numerazione, si rileva che la stessa è avvenuta a causa della richiesta di risoluzione del contratto formulata dall'utente con nota data 02/09/2013, pertanto nulla è da addebitare alla compagnia telefonica, se non le fatturazioni successive a detta disdetta pagate con RID rispettivamente il 27/12/2013 di Euro 85,74 ed il 25/02/2014 di Euro 97,71. La Fastweb nelle memorie difensive non ha giustificato a che titolo erano state emesse dette fatture, e pertanto si ritiene debbano essere rimborsate all'utente, perché emesse abbondantemente dopo la lettera di disdetta che ha efficacia dopo 30 giorni, così come prescritto dal'art. 4.1 della Carta dei Servizi.

CONSTATATO CHE la Telecom Italia s.p.a. ha ottemperato alle fasi previste sia per il rilascio del circuito WS che della portabilità del numero dell'utente e pertanto alla medesima in ragione degli atti prodotti dalle parti non è addebitabile alcuna responsabilità diretta in merito ai disservizi denunciati dall'utente.
Si ritiene che la richiesta dell'utente debba in parte essere accolta, ovvero vada rigettata in merito alla richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione, perché determinata dalla istanza di risoluzione del contratto inviata dall'utente.

SI RITIENE di accogliere per quanto attiene la richiesta di indennizzo per ritardo nella portabilità del numero (fase NP), tale responsabilità è da ascrivere esclusivamente alla Fastweb s.p.a. che ha determinato il ritardo in 84 giorni come sopra calcolati.
Per tale ritardo, è applicabile l'indennizzo di cui all' articolo 6 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS , il quale prevede € 5,00 (cinque/00) al giorno che moltiplicato per 84 giorni determina un indennizzo di €. 420,00 (quattrocentoventi/00), oltre al rimborso delle fatture che l'utente ha dovuto pagare per detto periodo alla Telecom Italia S.p.a. , ovvero (€93,25 canone bimestrale /60 giorni*84 giorni) pari a € 130.25 (centotrenta/25).
Infine l'utente ha diritto al rimborso delle fatture riscosse tramite RID dalla Fastweb s.p.a. il 27/12/2013 di Euro 85,74 ed il 25/02/2014 di Euro 97,71 perché emesse dopo la risoluzione del contratto.
Per quanto attiene le spese di giudizio si ritiene che le stessi si possono quantificare in €.100,00 (cento/00) da porre a carico della Fastweb s.p.a..

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 1035 del 01/02/2016 che si allega alla presente;

IL CO.RE.COM. all'unanimità dei propri componenti, per le motivazioni tutte espresse in precedenza , così

DELIBERA

- Che in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n.26/2014 approva integralmente la relazione istruttoria prot. N. 1035 del 01/02/2016 che si allega alla presente;
- Condanna la compagnia telefonica Fastweb per il ritardo nella portabilità del numero, (articolo 6 dell'allegato "A"alla delibera 73/11/CONS) pari a €. 420,00 (quattrocentoventi/00),

86100 Campobasso – Via Colitto, 7– tel. 0874/424279/ 76 - fax 0874-424767 Email : corecommolise@cert.regione.molise.it – www.corecommolise.it

- Condanna la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a. al rimborso delle fatture che l'utente ha dovuto pagare alla predetta compagnia telefonica ovvero (€93,25 canone bimestrale /60 giorni*84 giorni) pari a € 130.25 (centotrenta/25);
- Stabilisce che l'utente ha diritto al rimborso delle fatture riscosse tramite RID dalla Fastweb s.p.a. il 27/12/2013 di Euro 85,74 (ottantacinque/74) ed il 25/02/2014 di Euro 97,71(novantasette/71) perché emesse dopo la risoluzione del contratto.
- Per quanto attiene le spese di giudizio si ritiene che le stesse si possono quantificare in €.100,00 (cento/00) da porre a carico della Fastweb s.p.a..
- Tutte le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere alla data di presentazione dell'istanza di conciliazione sino all'effettivo 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.
L'operatore dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica mediante assegno circolare da inviare all'indirizzo dell'istante ed entro lo stesso termine dovrà comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento.
Ai sensi dell'articolo 135,comma 1, lett. 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 4 facciate è notificata alle parti a cura della struttura, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise.

Il Direttore del Servizio
Ing. Riccardo Tamburro

Il Presidente
Avv. Andrea Latessa

86100 Campobasso – Via Colitto, 7– tel. 0874/424279/ 76 - fax 0874-424767 Email : corecommolise@cert.regione.molise.it – www.corecommolise.it

Consiglio Regionale del Molise

CORECOM MOLISE

Regione Molise
Consiglio Regionale
Prot. 0001035/16 Del 01/02/2016
Interna – Consiglio –

Al Signor Segretario generale
Ing. Riccardo Tamburro

SEDE

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n°26/2014

Premesso

In data 17/03/2014 è stata presentata dall'utente Corbo una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita la protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°399/COM/14, avverso le compagnie telefoniche Telecom Italia s.p.a. e Fastweb s.p.a..

L'istanza riguardava la richiesta di indennizzo afferente l'utenza privata del ricorrente, per il ritardo nella portabilità della numerazione e nella doppia fatturazione in cui è incorso l'utente; l'utente chiede inoltre l'indennizzo per la perdita della numerazione telefonica.

Si osserva che:

in data 12.03.2014 si è tenuta l'udienza di conciliazione conclusasi con verbale negativo, a seguito di tale mancato accordo, l'utente ha presentato istanza di definizione.

Preliminarmente,

si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento di cui alla delibera 173/07/CONS ed è quindi proponibile; l'ufficio ha provveduto a notificare con nota del 25 marzo 2014 alle compagnie telefoniche il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 30 aprile 2014 per l'udienza fissando altresì i termini per la presentazione di memorie e controdeduzioni.

La documentazione rimessa dalle parti:

Si rileva altresì che nella nota di convocazione datata 22 dicembre 2014, il responsabile del procedimento ha fissato quale termine perentorio ed ultimo per la presentazione delle memorie difensive quello del 26 aprile 2014, assegnando poi il termine per le memorie aggiuntive in tre giorni. Agli atti risulta che l'udienza si è tenuta il 5 maggio 2014, contrariamente alla data indicata nella nota di convocazione, agli atti non c'è la nota con la quale i termini sono posticipati; se si tiene conto che il giorno 26 aprile 2014 era di sabato, è evidente che il termine per presentare le memorie è quello del primo giorno non festivo successivo , ovvero il 28 aprile 2014.

Agli atti risulta che la Telecom Italia s.p.a ha inviato le memorie il giorno 28 aprile 2014 mediante fax alle 17:23 acquisite al protocollo in data 29/04/2004 al n° 660/COM/14;
la Fastweb s.p.a. ha inviato le memorie mediante fax il giorno 28/04/20041 alle ore 21:09 acquisite al protocollo in data 29/04/2004 al n° 659/COM/14;
Risultano inviate per fax il giorno 29/04/2014 alla ore 13:02 dall'associazione Mondo Consumatori delle memorie per conto dell'utente non acquisite al protocollo del Comitato.

Memorie.

Tutti i soggetti interessati presentato delle memorie difensive, anche se le memorie dell'utente, in mancanza della nota con la quale i termini sono stati posticipati, si deve intendere pervenuta oltre i termini previsti.

L'udienza di definizione si è tenuta il giorno 5 maggio 2014, con esito negativo atteso che nessun accordo è stato raggiunta tra le parti.

Nel merito.

L'utente ha denunciato una serie di disservizi nati a seguito della migrazione della sua linea telefonica dalla compagnia Telecom Italia s.p.a a Fastweb s.p.a..

In sostanza l'utente reclama la circostanza che nel corso della migrazione ovvero nel corso della portabilità del numero da Telecom a Fastweb, ha dovuto pagare doppia entrambe le compagnie telefoniche.

Leggendo le memorie, in particolare quella della Fastweb s.p.a. si rileva che il circuito WS si è concluso positivamente il giorno 22/11/2012 (la conclusione in termini positivo di detto circuito, costituisce (lo scrive la stessa compagnia telefonica) presupposto essenziale per l'attivazione della fase NP. Il vero disservizio lamentato dall'utente parte da questa data, atteso che da questo momento la Fastweb ha iniziato a fatturare al cliente (avendolo dotato nel frattempo di una numerazione provvisoria), e contestualmente continuava la fatturazione della Telecom perchè ancora non era stata richiesta la portabilità dell'utenza telefonica. La portabilità, si legge nelle memorie della Fastweb s.p.a. è avvenuta il 25/02/2013.

Il ritardo nella richiesta di portabilità del numero telefonico non trova giustificazioni valide nel periodo intercorrente tra la data in cui è andato a buon fine l'attivazione del circuito WS (22/11/2012) e la data di rilascio del NP (25/02/2013), ovvero si rilevano 84 giorni di mancata portabilità con conseguente doppia fatturazione da parte delle compagnie telefoniche.

Relativamente alla perdita della numerazione, si rileva che la stessa è avvenuta a causa della richiesta di risoluzione del contratto formulata dall'utente con nota data 02/09/2013, pertanto nulla è da addebitare alla compagnia telefonica, se non le fatturazioni successive a detta disdetta pagate con RID rispettivamente il 27/12/2013 di Euro 85,74 ed il 25/02/2014 di Euro 97,71. La Fastweb nelle memorie difensive non ha giustificato a che titolo erano state emesse dette fatture, e pertanto si ritiene debbano essere rimborsate all'utente, perché emesse abbondantemente dopo la lettera di disdetta che ha efficacia dopo 30 giorni, così come prescritto dal'art. 4.1 della Carta dei Servizi.

Conclusione

La Telecom Italia s.p.a. ha ottemperato alle fasi previste sia per il rilascio del circuito WS che della portabilità del numero dell'utente e pertanto alla medesima in ragione degli atti prodotti dalle parti non è addebitabile alcuna responsabilità diretta in merito ai disservizi denunciati dall'utente.

Si ritiene che la richiesta dell'utente debba in parte essere accolta, ovvero vada rigettata in merito alla richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione, perché determinata dalla istanza di risoluzione del contratto inviata dall'utente.

E' da accogliere per quanto attiene la richiesta di indennizzo per ritardo nella portabilità del numero (fase NP), tale responsabilità è da ascrivere esclusivamente alla Fastweb s.p.a. che ha determinato il ritardo in 84 giorni come sopra calcolati.

Per tale ritardo, è applicabile l'indennizzo di cui all' articolo 6 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS , il quale prevede € 5,00 (cinque/00) al giorno che moltiplicato per 84 giorni determina un indennizzo di €. 420,00 (quattrocentoventi/00), oltre al rimborso delle fatture che l'utente ha dovuto pagare per detto periodo alla Telecom Italia S.p.a. , ovvero (€93,25 canone bimestrale /60 giorni*84 giorni) pari a €130.25 (centotrenta/25).

Infine l'utente ha diritto al rimborso delle fatture riscosse tramite RID dalla Fastweb s.p.a. il 27/12/2013 di Euro 85,74 ed il 25/02/2014 di Euro 97,71 perché emesse dopo la risoluzione del contratto.

Per quanto attiene le spese di giudizio si ritiene che le stessi si possono quantificare in €.100,00 (cento/00) da porre a carico della Fastweb s.p.a..

Si trasmette la presente relazione per il seguito di competenza.

SI CONDIVIDE
08/02/2016

Il funzionario
Dott. Lucio Dalla Torre