




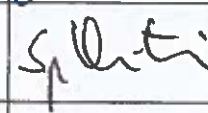
CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
CO.RE.COM.-Molise

Deliberazione n° 19
del 07/03/16

Oggetto: Controversia promossa dall'utente COLABELLA contro le compagnie telefoniche TELECOM ITALIA E FASTWEB ITALIA 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 ;

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 ed integrazioni;

VISTO CHE in data 27.05.2014 è stata presentata dall'utente Colabella una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita al protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°872/COM/14, avverso le compagnie telefoniche Telecom Italia s.p.a. e Fastweb s.p.a.,

VISTO che l'istanza denuncia l'interruzione della linea telefonica business dal 09.12.2013 e la perdita della numerazione e che l'udienza di conciliazione si è tenuta in data 27/05/2014, ed alla stessa hanno partecipato tutte le parti, l'esito è stato negativo atteso che le parti non hanno raggiunto alcun accordo.

CONSIDERATO che l'udienza di definizione si è tenuta il giorno 16 luglio 2014, alla stessa ha partecipato solo l'Amministrazione provinciale, pertanto il verbale si è chiuso con nessun accordo a causa dell'assenza della controparte.

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 priva di protocollo e data alle compagnie telefoniche il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 30 giugno 2014 per l'udienza fissando altresì i termini per la presentazione delle memorie al 26 giugno 2014 e per le controdeduzioni (nei tre giorni successivi); successivamente sempre con nota non protocollata ha disposto il rinvio fissando la data dell'udienza al 16/07/2014 e l'invio delle sole memorie al giorno 15/07/2014.

VISTO che l'utente in sede di presentazione dell'istanza ha rimesso solo il modello GU14, riportando al suo interno una richiesta omnicomprensiva "*indennizzo per tutti i disservizi subite e per la perdita di numerazione e spese procedimento*".

CONSIDERATO che la Telecom Italia s.p.a. ha rimesso delle memorie mediante fax inviato in data 26/06/2014 ore 12:45, ma priva di protocollo della struttura, ma di fatto possono considerarsi ammissibili perché comprovate dal fax.

La Fastweb s.p.a. ha rimesso le memorie difensive mediante fax inviato in data 09/07/2014 ore 19:58 ma priva di protocollo della struttura, ma di fatto possono considerarsi anche queste ammissibili perché comprovate dal fax.

PRESO ATTO che la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a. ricostruisce la vicenda che ha visto come protagonista l'utente Colabella e si dichiara estranea da ogni responsabilità circa i disservizi denunciati dall'utente, avendo provveduto in data 09.12.2013 al distacco della linea telefonica a seguito di migrazione verso la compagnia Fastweb s.p.a.

PRESO ATTO che la compagnia telefonica Fastweb s.p.a., riconosce di fatto la responsabilità per l'interruzione del servizio protrattasi dal 09.12.2013 a tutto il 08.01.2014 per 32 giorni, e per tale disservizio ha offerto a tacitazione di ogni pretesa la somma di Euro 500,00 (cinquecento/00) che non è stata accolta dall'istante.

CONSIDERATO CHE l'utente ha fatto richiesta di migrazione da Telecom Italia s.p.a., a Fastweb s.p.a., e l'operazione doveva completarsi il 09.12.2013 con la cessione della linea da parte di Telecom Italia s.p.a. (cosa avvenuta correttamente, come si evince dalle memorie di entrambe le compagnie) e l'acquisizione della numerazione in seno al Fastweb s.p.a. (cosa mai avvenuta per problemi tecnici).

In data 08/01/2014, l'utente ha dato disdetta del contratto alla Fastweb S.p.a., a causa del protrarsi del disservizio che lo ha costretto a rivolgersi nuovamente alla Telecom Italia s.p.a. dove ha sottoscritto un nuovo contratto telefonico.

CONSIDERATO il disservizio sofferto dall'utente ovvero dal 09.12.2013 al 08.01.2014, pari a 32 giorni, la responsabilità non può che essere posta a carico della Fastweb s.p.a, e pertanto ai sensi di quanto disposto dall'art., comma 1, combinato con l'art. 12, comma 1, dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS l'indennizzo da erogare è pari ad Euro 7,5 per la linea voce, e Euro 7,5 per l'alinea ADSL, entrambi moltiplicati per due ed infine moltiplicati per 32 giorni di disservizio, ovvero per complessivi Euro 960,00 (novecentosessanta/00).

VISTO che la perdita della numerazione è stata determinata dalla disdetta e che l'utente ha fatto alla compagnia telefonica Fastweb s.p.a. in data 08.01.2014:

E che per quanto concerne la Telecom Italia s.p.a, non si rilevano condotte omissive e pertanto la stessa deve considerarsi esclusa da ogni responsabilità

Relativamente alle spese di giudizio, si ritiene di liquidare in via equitativa a favore dell'istante la somma complessiva di €. 150,00 (centocinquanta/00) a carico della Fastweb s.p.a..

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 2192 del 26/02/2016 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.40/2014 approva integralmente la relazione istruttoria prot. N. 2192 del 26/02/2016 che si allega alla presente;
- Condanna la Fastweb s.p.a. a corrispondere all'utente, COLABELLA, a titolo di indennizzo €. 960,00 (novecentosessanta/00) ;

- Condanna la Fastweb s.p.a. a corrispondere all'utente COLABELLA, la somma di € 150,00 a titolo di spese di procedura.
- 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.

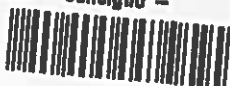
Il Direttore del Servizio
Ing. Riccardo Tamburro



Il Presidente
Avv. Andrea Lafessa



Regione Molise
Consiglio Regionale
Prot. 0002192/16 Del 28/02/2016
Interna - Consiglio -



Al Signor Segretario generale
Ing. Riccardo Tamburro

S E D E

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n°40/2014

Premesso

In data 27.05.2014 è stata presentata dall'utente Colabella una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita al protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°872/COM/14, avverso le compagnie telefoniche Telecom Italia s.p.a. e Fastweb s.p.a.,

L'istanza denuncia l'interruzione della linea telefonica business dal 09.12.2013 e la perdita della numerazione.

L'udienza di conciliazione si è tenuta in data 27/05/2014, ed alla stessa hanno partecipato tutte le parti, l'esito è stato negativo atteso che le parti non hanno raggiunto alcun accordo.

L'udienza di definizione si è tenuta il giorno 16 luglio 2014, alla stessa ha partecipato solo l'Amministrazione provinciale, pertanto il verbale si è chiuso con nessun accordo a causa dell'assenza della controparte.

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; pertanto l'ufficio ha provveduto a notificare con nota priva di protocollo e data alle compagnie telefoniche il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 30 giugno 2014 per l'udienza fissando altresì i termini per la presentazione delle memorie al 26 giugno 2014 e per le controdeduzioni (nei tre giorni successivi); successivamente sempre con nota non protocollata ha disposto il rinvio fissando la data dell'udienza al 16/07/2014 e l'invio delle sole memorie al giorno 15/07/2014.

La documentazione rimessa dalle parti:

L'utente in sede di presentazione dell'istanza ha rimesso solo il modello GU14, riportando al suo interno una richiesta omnicomprensiva *"indennizzo per tutti i disservizi subiti e per la perdita di numerazione e spese procedimento"*.

La Telecom Italia s.p.a. ha rimesso delle memorie mediante fax inviato in data 26/06/2014 ore 12:45, ma priva di protocollo della struttura, ma di fatto possono considerarsi ammissibili perché comprovate dal fax.

La Fastweb s.p.a. ha rimesso le memorie difensive mediante fax inviato in data 09/07/2014 ore 19:58 ma priva di protocollo della struttura, ma di fatto possono considerarsi anche queste ammissibili perché comprovate dal fax.



La compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a. ricostruisce la vicenda che ha visto come protagonista l'utente Colabella e si dichiara estranea da ogni responsabilità circa i disservizi denunciati dall'utente, avendo provveduto in data 09.12.2013 al distacco della linea telefonica a seguito di migrazione verso la compagnia Fastweb s.p.a.

La compagnia telefonica Fastweb s.p.a., riconosce di fatto la responsabilità per l'interruzione del servizio protrattasi dal 09.12.2013 a tutto il 08.01.2014 per 32 giorni, e per tale disservizio ha offerto a tacitazione di ogni pretesa la somma di Euro 500,00 (cinquecento/00) che non è stata accolta dall'istante.

Nel merito,

- L'utente ha fatto richiesta di migrazione da Telecom Italia s.p.a., a Fastweb s.p.a., e l'operazione doveva completarsi il 09.12.2013 con la cessione della linea da parte di Telecom Italia s.p.a. (cosa avvenuta correttamente, come si evince dalle memorie di entrambe le compagnie) e l'acquisizione della numerazione in seno al Fastweb. S.p.a. (cosa mai avvenuta per problemi tecnici).
- In data 08/01/2014, l'utente ha dato disdetta del contratto alla Fastweb. S.p.a., a causa del protrarsi del disservizio che lo ha costretto a rivolgersi nuovamente alla Telecom Italia s.p.a. dove ha sottoscritto un nuovo contratto telefonico.

E' opportuno ricordare che le operazioni di migrazione, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – nell'intento di dettare misure "a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3, della legge 2 aprile 2007 n. 40" – ha adottato la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, con cui ha introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17, comma 2, stabilisce che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale; tale disposizione ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche", secondo cui i tempi di attivazione, e correlativamente di disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b). A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal recipient (c.d. D.A.C. data di attesa consegna) in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente. L'articolo 17 bis della delibera 274/07/CONS prevede, in linea generale, che sia l'operatore Recipient a raccogliere la manifestazione di volontà da parte dell'utente per poi attivare il dialogo tecnico con l'operatore Donating. In particolare, la complessa normativa testè citata suddivide la migrazione in 3 Fasi, nell'ambito di ciascuna delle quali sono dettagliatamente indicati gli adempimenti che devono essere assolti dagli operatori coinvolti (definiti "Donating", cioè l'operatore presso il quale è attiva l'utenza da migrare; e "Recipient", cioè l'operatore verso il quale l'utente intende migrare). In particolare, nella Fase 1 l'utente aderisce ad una offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione, precedentemente fornitogli dal Donating. Nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche (formali e tecniche, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient), fornendo l'esito delle stesse al Recipient entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica comunque il silenzio assenso; nei casi specificati dalla normativa, il Donating può inviare, entro lo stesso termine di 5 giorni, un KO. Nella Fase 3 il Recipient, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, processa la migrazione entro la DAC (data attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente; nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO (impossibilità tecnica a fornire

Pian

6

il servizio: ad es. per irreperibilità cliente, o problemi di rete), concordando, in tal caso, una nuova DAC (rimodulazione)

Conclusione.

Relativamente al disservizio sofferto dall'utente ovvero dal 09.12.2013 al 08.01.2014, pari a 32 giorni, la responsabilità non può che essere posta a carico della Fastweb s.p.a, e pertanto ai sensi di quanto disposto dall'art., comma 1, combinato con l'art. 12, comma 1, dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS l'indennizzo da erogare è pari ad Euro 7,5 per la linea voce, e Euro 7,5 per l'alinea ADSL, entrambi moltiplicati per due ed infine moltiplicati per 32 giorni di disservizio, ovvero per complessivi Euro 960,00 (novecentosessanta/00).

La perdita della numerazione è stata determinata dalla disdetta che l'utente ha fatto alla compagnia telefonica Fastweb s.p.a. in data 08.01.2014:

Per quanto concerne la Telecom Italia s.p.a, non si rilevano condotte omissive, e pertanto la stessa deve considerarsi esclusa da ogni responsabilità

Relativamente alle spese di giudizio, si ritiene di liquidare in via equitativa a favore dell'istante la somma complessiva di €. 150,00 (centocinquanta/00) a carico della Fastweb s.p.a..

Si trasmette la presente relazione per il seguito di competenza.

Il funzionario
Dott. Lucio Dalla Torre



SI CONDIVIDE
