



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

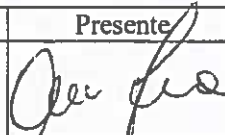
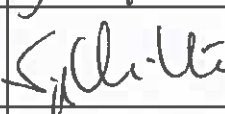
DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

CO.RE.COM.-Molise

Deliberazione n° 22
del 07/03/16

Oggetto: Controversia promossa dall'utente SARACINO contro la compagnia telefonica TELECOM ITALIA 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 ;

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 Saracino una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita al protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°869/COM/14, avverso le compagnie telefoniche Telecom Italia s.p.a e Fastweb.s.p.a.

CONSIDERATO CHE l'istanza riguardava la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione subita dall'utente a causa della sua richiesta di migrazione sulla quale aveva nei termini esercitato il diritto di ripensamento.

VISTO che l'udienza di conciliazione si è tenuta in data 27/05/2014, e si è conclusa negativamente atteso che le parti non hanno raggiunto alcun accordo e 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.

CONSIDERATO che l'utente in sede di presentazione dell'istanza ha rimesso unitamente al modello GU14, allegando anche gli atti comprovanti il tentativo di esercizio del diritto di ripensamento, diritto confermato nelle memorie successiva della Fastweb. S.p.A.

Con nota priva di protocollo il responsabile del procedimento, all'uopo incaricato con nota ha notificato alle compagnie telefoniche il reclamo ed ha contestualmente fissato la data per la presentazione delle memorie (26.06.2014), delle repliche (nei tre giorni successivi) e dell'udienza di discussione (30.06.2014).

La Telecom Italia s.p.a. ha rimesso con nota del 25.06.2014 acquisita al protocollo in data 26/06/2014 prot. 1046/COM/14 delle memorie difensive.

Nel fascicolo risultano le memorie della Fastweb S.p.A., ma non acquisite al protocollo datate 26.06.2014, le quali vengono valutate per la parte afferente la verifica della procedura connessa alla migrazione, ed al diritto di ripensamento esercitato dall'utente.

L'udienza di definizione si è tenuta il 30/06/2014 e si è conclusa con un mancato accordo tra le parti.

VISTO che dagli atti e dai documenti trasmessi dalle compagnie telefoniche risulta che l'origine del disservizio è stato determinato dalla richiesta di migrazione fatta dall'utente alla Telecom Italia s.p.a. alla Fastweb S.p.A;

CONSIDERATO che sia in sede di presentazione delle memorie che in sede di udienza di definizione, la Fastweb S.p.A. a tacitazione di ogni avere aveva offerto al somma di €. 450,00 (quattrocentocinquanta/00), quale indennizzo per la copertura del periodo di isolamento.

CONSTATATO che la perdita della numerazione da parte del cliente è ascrivibile esclusivamente alla Fastweb S.p.A., la quale non ha mai attivato la medesima, atteso tra l'altro che per tale numerazione non ha emesso fatture a carico dell'utente.

L'indennizzo da applicare per la perdita della numerazione è dettato dall'art. 9, dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS, il quale prevede un indennizzo di €. 100,00 per ogni annualità di precedente utilizzo, ovvero atteso che l'utente ha rimesso una bolletta telefonica dell'anno 2005, l'importo da erogare è di €. 1.000,00 (mille/00).

SI RITIENE che l'istanza prodotta dall'utente Saracino vada accolta per intero, soprattutto alla luce della circostanza che tutti i disservizi lamentati e documentati non sono stati in nessun modo sconfessati dalla compagnia telefonica, Fastweb S.p.a. che li ha anche confermati.

La compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a., risulta esente da responsabilità in capo ai disservizi sofferti dall'utente, e pertanto deve considerarsi esclusa da ogni indennizzo.

Relativamente alle spese di giudizio, si ritiene di liquidare in via equitativa ad esclusivo carico della Fastwebs.p.a. la somma €. 150,00 (cento/00) a favore dell'utente

IL COMITATO RITIENE :

- Di condividere solo parzialmente la relazione istruttoria prot. n. 2297 del 29/02/2016. In particolare, ritiene che, non possa ammettersi una quantificazione forfettaria per la sospensione del servizio sulla base di quanto offerto, a titolo meramente conciliativo, da parte della Fastweb s.p.a. per la tacitazione dell'intera controversia.
- Nel caso di specie appare evidente che i disservizi lamentati, afferenti alla sospensione dei servizi della linea telefonica e poi alla perdita della numerazione siano da addebitare integralmente alla Fastweb s.p.a. che non ha rispettato il diritto di ripensamento correttamente esercitato dall'Utente.
- Per quanto attiene alla perdita della numerazione, come indicato nella relazione istruttoria, l'utenza era attiva sin dall'anno 2005 e la stessa si è verificata nell'anno 2014. Conseguentemente l'indennizzo da riconoscere all'utente (ex art. 9 dell'All. A alla delibera n. 73/11/Cons) è pari ad € 1.000,00.
- Per quanto riguarda, invece, alla sospensione dei servizi dell'utenza telefonica, in assenza di indicazione da parte dell'Utente, il periodo può essere ricavato dalla data del modello GU5 per la riattivazione della linea telefonica sospesa, datato 28/03/2014, alla richiesta della Fastweb s.p.a., datata 22/05/2014, di riportare la linea telefonica ingiustamente migrata alla TelecomItalia. Momento questo identificabile con la perdita della numerazione.
- Conseguentemente la sospensione della linea telefonica è stata pari a 55 giorni. L'indennizzo da riconoscere ex art. 5 dell'all. A alla Delibera 73/11/Cons, è pari ad € 5,00 per i servizi voce ed € 5,00 per il servizio internet. Ossia € 10,00 per 55 giorni di sospensione.

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 2297/16 del 29/02/2016 che si allega alla presente;

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

DELIBERA

- Alla luce di quanto detto il Comitato condanna la Fastweb s.p.a. a corrispondere all'utente Saracino la somma di € 1.000,00 per la perdita della numerazione e € 550,00 per la sospensione dei servizi non accessori, voce ed internet.
- Condanna altresì la Fastweb s.p.a. alle spese di procedura che si quantificano in € 150,00
- 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.

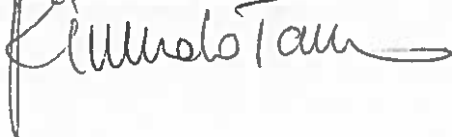
Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

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.

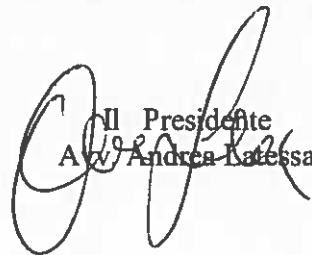
Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.leg.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'articolo 119 del 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



Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0002297/16 Del 29/02/2016
Interna - Consiglio -



Al Signor Segretario generale
Ing. Riccardo Tamburro

S E D E

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n°38/2014

Premesso

In data 27/05/2014 è stata presentata dall'utente Saracino una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita al protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°869/COM/14, avverso le compagnie telefoniche Telecom Italia s.p.a e Fastweb.s.p.a.

L'istanza riguardava la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione subita dall'utente a causa della sua richiesta di migrazione sulla quale aveva nei termini esercitato il diritto di ripensamento.

L'udienza di conciliazione si è tenuta in data 27/05/2014, e si è conclusa negativamente atteso che le parti non hanno raggiunto alcun accordo.

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.

La documentazione rimessa dalle parti:

L'utente in sede di presentazione dell'istanza ha rimesso unitamente al modello GU14, allegando anche gli atti comprovanti il tentativo di esercizio del diritto di ripensamento, diritto confermato nelle memorie successive della Fastweb. S.p.A.

Con nota priva di protocollo il responsabile del procedimento, all'uopo incaricato con nota ha notificato alle compagnie telefoniche il reclamo ed ha contestualmente fissato la data per la presentazione delle memorie (26.06.2014), delle repliche (nei tre giorni successivi) e dell'udienza di discussione (30.06.2014).

La Telecom Italia s.p.a. ha rimesso con nota del 25.06.2014 acquisita al protocollo in data 26/06/2014 prot. 1046/COM/14 delle memorie difensive.

Nel fascicolo risultano le memorie della Fastweb S.p.A., ma non acquisite al protocollo datate 26.06.2014, le quali vengono valutate per la parte afferente la verifica della procedura connessa alla migrazione, ed al diritto di ripensamento esercitato dall'utente.

L'udienza di definizione si tenuta il 30/06/2014 e si è conclusa con un mancato accordo tra le parti.

Nel merito,

Dagli atti e dai documenti trasmessi dalle compagnie telefoniche risulta che l'origine del disservizio è stato determinato dalla richiesta di migrazione fatta dall'utente dalla Telecom Italia s.p.a. alla Fastweb S.p.A., richiesta oggetto di ripensamento esercitato dallo stesso utente nei modi e nei termini di legge, come si evince anche dalle memorie della Fastweb "a fronte di un contatto telefonico conclusosi in data 11/02/2014 l'utente ha inviato lettera di recesso ricevuto dalla Fastweb solo in data 19/02/2014 e a quella data la procedura di migrazione non era più bloccabile in quanto già in data 13/02/2014 era partita la richiesta di migrazione verso Telecom, procedura completata in data 27/02/2014".

Flau

Cosa sia accaduto successivamente non è chiaro, atteso che la Fastweb S.p.A. sostiene di aver inviato su richiesta dell'utente il nuovo codice di migrazione, di fatto la linea telefonica è rimasta sospesa ed a tutt'oggi la numerazione è andata persa ad ulteriore danno dell'utente.

Sia in sede di presentazione delle memorie che in sede di udienza di definizione, la Fastweb S.p.A. a tacitazione di ogni avere aveva offerto al somma di €. 450,00 (quattrocentocinquanta/00), quale indennizzo per la copertura del periodo di isolamento.

Considerata la difficoltà oggettiva di definire l'arco temporale del disservizio sofferto dall'utente, atteso che lo stesso aveva anche presentato il modello GU5, ma solo nei confronti della Telecom Italia s.p.a., che in merito al reclamo può considerarsi completamente esclusa da ogni responsabilità diretta, si ritiene plausibile e congruo l'indennizzo offerto dalla Fastweb S.p.A. per il periodo di isolamento sofferto dall'utente, al quale dovrà aggiungersi l'indennizzo per la perdita della numerazione.

La perdita della numerazione da parte del cliente è ascrivibile esclusivamente alla Fastweb S.p.A., la quale non ha mai attivato la medesima, atteso tra l'altro che per tale numerazione non ha emesso fatture a carico dell'utente.

L'indennizzo da applicare per la perdita della numerazione è dettato dall'art. 9, dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS, il quale prevede un indennizzo di €. 100,00 per ogni annualità di precedente utilizzo, ovvero atteso che l'utente ha rimesso una bolletta telefonica dell'anno 2005, l'importo da erogare è di €. 1.000,00 (mille/00).

Conclusione.

Si ritiene che l'istanza prodotta dall'utente Saracino vada accolta per intero, soprattutto alla luce della circostanza che tutti i disservizi lamentati e documentati non sono stati in nessun modo sconfessati dalla compagnia telefonica, Fastweb S.p.a. che li ha anche confermati.

La compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a., risulta esente da responsabilità in capo ai disservizi sofferti dall'utente, e pertanto deve considerarsi esclusa da ogni indennizzo.

Come riportato in premessa, atteso l'impossibilità di determinare il corretto arco temporale da assoggettare al calcolo dell'indennizzo da erogare all'utente, si ritiene congruo quello offerto dalla compagnia telefonica Fastweb S.p.A. ribadito in ben due circostanze, ovvero di €. 450,00 (quattrocentocinquanta/00); a detto indennizzo va aggiunto l'indennizzo per la perdita della numerazione determinato in Euro 1.000,00 (Mille/00) ex art. 9 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS.

Relativamente alle spese di giudizio, si ritiene di liquidare in via equitativa ad esclusivo carico della Fastweb S.p.A., la somma complessiva di €. 100,00 (cento/00) a favore dell'utente.

Si trasmette la presente relazione per il seguito di competenza.

SI CONDIVIDE
Flam

Il funzionario
Dott. Lucio Dalla Torre
[Firma]