Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.1750
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 ottobre 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 la dott.ssa PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TELECOMUNICAZIONI X E FASTWEB X

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";

Vista la delibera n. 274/07/CONS, recante "*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS modalita' di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*";

Vista la delibera n. 41/09/CIR recante " *Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilita' del numero su rete fissa";*

Vista Agcom n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e l'allegato A)*;

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);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016. 2269);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 ottobre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il ritardo nella migrazione della linea fissa business e la mancata risposta ai reclami da parte della società Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind) e Fastweb X (di seguito Fastweb). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 17.11.2012 viene chiesta la migrazione del servizio voce e ADSL, da Fastweb a Wind della linea fissa voce e ADSL;
- in data 21.11.2012 viene fornito il codice migrazione, ma la migrazione non avviene. La richiesta viene rinnovata per tre volte ma, nonostante venga depositata istanza di conciliazione, la procedura non viene portata a termine.
- in data 04.01.2013 e successivamente, in data 27.02.2013, tramite il Comitato Unione nazionale consumatori, vengono inoltrati reclami su cui però l'utente non riceve riscontro.

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

a) indennizzo per mancata risposta al reclamo;

b) indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero;

c) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Wind dichiara che sono state inoltrate tre richieste di migrazione in data 17.11.2012, 25.03.2013, 04.04.2013.

Fastweb evidenzia che rispondeva tempestivamente alle richieste dell'istante riguardo alla richiesta del codice di migrazione e che nessuna richiesta di migrazione da parte di Wind è mai pervenuta.

3. Motivazione della decisione

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

a) La richiesta di indennizzo in merito alla mancata risposta ai reclami viene accolta. Ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta. Inoltre, "nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, Wind informerà il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi necessari per la risposta" (punto 3.2 della carta dei servizi Wind). Agli atti sono allegati reclami formali (in data 04.01.2013 e in data 27.02.2013) ai quali non risulta ci siano stati riscontri da parte dell'operatore e pertanto si riconosce un indennizzo di cui all'articolo 11, comma 1 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS pari a euro 186,00 (centottantasei/00). L'indennizzo viene calcolato moltiplicando il parametro di euro

1,00 pro die dal giorno in cui è stato inviato reclamo al gestore successivamente ai 45 giorni previsti dalla Carta dei servizi dell'operatore per rispondere (18.01.2013) al giorno della ricezione di una risposta adeguata ovvero fino all'udienza di conciliazione (24.07.2013).

b) La richiesta sub b) viene accolta. Preliminarmente, va premesso che il quadro normativo, ed in particolare la delibera n. 274/07/CONS e successive modifiche, prevede che il cliente comunichi all'operatore Recipient (in questo caso Wind) il codice di migrazione e, successivamente, quest'ultimo procederà all'espletamento della procedura, interessando, preliminarmente, il Donating (in questo caso Fastweb), per poi procedere alla cessazione del precedente rapporto contrattuale. Tenuto conto gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale, ove l'utente lamenti il ritardo ingiustificato nella migrazione della linea rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. Nel caso de quo l'operatore Fastweb risponde tempestivamente alle richiesta dell'utente, come dichiarato anche dallo stesso e, inoltre, allega le schermate dalle quali emerge che unica richiesta di migrazione espletata correttamente sia avvenuta solo successivamente (in data 28.10.2013) con l'operatore Tiscali Italia X. Dalla documentazione in atti dunque nessun profilo di responsabilità può esser ascritto al comportamento di Fastweb. L'operatore Wind invece non dà prova e non informa l'utente sulle difficoltà tecniche riscontrate nell'adempimento della prestazione, pertanto, si ritiene di attribuirgli la responsabilità per il ritardo lamentato. Alla luce di tali premesse si riconosce un indennizzo ai sensi dell'articolo 6 comma 1 del "Regolamento indennizzi" pari a euro 3.200,00 (tremiladuecento/00) calcolando 10,00 pro die (vista la natura business dell'utenza) dal 27.11.2012 (giorno della richiesta di migrazione a cui sono aggiunti i 10 giorni previsti dalla disciplina di settore per l'espletamento della procedura) al

14.10.2013 (giorno del deposito dell'istanza di conciliazione) per 320 giorni complessivi.

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) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato, tramite delegato, in sede di udienza di conciliazione e definizione;

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. accoglie l'istanza di ELETTRO SERVICE X nei confronti della società Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Wind Telecomunicazioni X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

   I. euro 186,00 (centottantasei/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami (euro 1,00 pro die per 186 giorni complessivi di ritardo);
   II. 3.200,00 (tremiladuecento/00 a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità del numero (euro 10,00 pro die per 320 giorni complessivi di ritardo);

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.

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	*Firmato digitalmente*
Il Segretario	La Presidente
Dott.ssa Patrizia Comi	Prof.ssa Giovanna Cosenza