



CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI (CO.RE.COM.)

Deliberazione n.32/2014

OGGETTO:DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA XXXXX XXXXXX E
FASTWEB S.P.A.

L'anno duemilaquattordici, il giorno 18 del mese di dicembre presso la sede del
Co.re.coMn. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Preso	Ass.
X	
	X
	X
X	
X	

Definizione della controversia

Rif.: GU14 del 25 OTTOBRE 2013 Prot. n. 106811C
contro
F ASTWEB S.P.A.

DELIBERA N. 32 DEL 18/12/2014

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modifiche ed integrazioni, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";

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" ed, in particolare, l'art. 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei Comitati regionali per le comunicazioni, e l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14, che attribuisce all' Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti ed i gestori;

VISTA la legge regionale del 27 marzo 2000, n. 20, recante norme per la "Istituzione, organizzazione e funzionamento del comitato regionale per le comunicazioni - CO.RE.COM.";

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, 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 ed i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione stipulata il 17 novembre 2011 tra il Presidente del Consiglio regionale di Basilicata, il Presidente del Co.re.com Basilicata ed il rappresentante dell' AGCOM, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Co.Re.Com. Basilicata a partire dal 1 gennaio 2012;

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni, recante il "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" (di seguito, "Regolamento");

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 529/09/CONS, recante "Approvazione linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.re.com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 179/03/CSP, recante "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249";

VISTA la delibera dell' AGCOM n. 73/11/CONS, recante "Approvazione del regolamento in materia d'indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, letto g) della legge 14 novembre 1995, n. 481 " (di seguito, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza presentata dall'utente in data 25 ottobre 2013 acquisita in pari data al Prot. n. 10681/C nei confronti di Fastweb S.p.A.;

VISTA la nota del 5/11/2013, Prot. 10975/C, inviata alla parte istante e alla Fastweb S.p.A., con la quale il Co.Re.Com Basilicata ha comunicato, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

UDITE le parti nel corso dell'udienza del 18.12.2013, ai sensi dell'art. 19 dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS;

VISTO il verbale di udienza n.125/2013 del 18.12.2013, con il quale il responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 18, comma 4, dell' Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS, ha trattenuto in definizione la controversia, deferendola all'organo competente a norma dell'art. 19 del medesimo Allegato A);

CONSIDERATO QUANTO SEGUE:

I. Svolgimento del procedimento

In data 25 ottobre 2013, la Sig.ra XXXXXXXXX, legale rappresentante della Ditta Individuale XXXXXXXX, presentava l'istanza di definizione della controversia nei confronti della società Fastweb, acquisita al prot. n. 10681/C, adducendo che la propria azienda avesse subito "gravi danni economici" poiché, in occasione del trasloco della linea telefonica, rimaneva "senza telefono dal 01/06/13 al 11/09/13" e chiedeva:

- i) indennizzo ex art. 4 delibera 73/11/CONS;
- ii) indennizzo ex art. II delibera 73/11/CONS;
- iii) riconoscimento spese di procedura;
- iv) annullamento bolletta scadenza luglio 2013.

Con memoria difensiva depositata presso il CORECOM Basilicata in data 22/11/2013 - prot. 11660/C, la Società Fastweb, a mezzo del proprio Legale, affermava che non vi fosse alcun inadempimento addebitabile alla Fastweb. Precisava quest'ultima che il modulo di richiesta di trasloco della linea telefonica dell'utente, datato 18/04/2013, le fosse pervenuto via fax, solo in data 14/05/2013 e che, pertanto, solo a partire da tale data decorrevano i 60 giorni di preavviso previsti per evadere la richiesta di trasloco.

Inoltre, la Fastweb evidenziava che, nelle more dell'esecuzione del trasloco della linea telefonica, la continuità del servizio telefonico fosse stata comunque garantita all'utente con l'assegnazione tempestiva di un numero provvisorio presso il suo nuovo indirizzo.

Infine, la Compagnia telefonica confermava quanto asserito dall'utente circa la data di effettiva attivazione dell'originario numero telefonico presso la nuova sede della British School, il giorno 11/09/2013.

L'utente, con memoria del 17/12/2013 e con annessa documentazione, contestava le affermazioni della Fastweb S.p.A. In particolare, provava di aver inviato il fax con la richiesta di trasloco della linea telefonica in data 6/05/2013 e di aver re-inviato successivamente, in data 14/05/2013, solo su richiesta della Fastweb che non lo rinveniva.

Convocate ritualmente le parti, all'udienza del 18.12.2013, la Fastweb S.p.A. proponeva a titolo meramente conciliativo di corrispondere la somma di € 300,00 quale indennizzo in favore della Sig.ra xxxxx che rifiutava la predetta proposta e, pertanto, la controversia veniva trattenuta in definizione.

2. Motivi della decisione

2.a In via preliminare, deve rilevarsi che la competenza a pronunciarsi sulla definizione di tale controversia spetta al Comitato regionale per le comunicazioni.

2.h Si osserva, inoltre, che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

Indennizzo per ritardo nel trasloco dell'utenza.

Dall'istruttoria espletata risulta che l'utente richiedeva il trasloco della linea telefonica, compilando ed inviando via fax l'apposito modulo, in data 6/05/2013 e che l'operatore eseguiva il richiesto trasloco solo in data 11/09/2013.

Orbene, nella Carta Servizi della Fastweb, all'art. 7, si prevede che *"La richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di F ASTWEB e dovrà pervenire a F ASTWEB almeno 60 (sessanta) giorni prima della data di trasloco al fine di poter garantire la continuità dei Servizi"*.

Nel caso in esame non risulta vi siano stati impedimenti tecnici al trasloco della linea, dal momento che veniva attivata prontamente presso il nuovo indirizzo indicato dall'utente una linea provvisoria e, di conseguenza, i 60 giorni di preavviso decorrono dalla richiesta dell'utente formalizzata il 6/05/2013 e sino al 5/07/2013. Entro quest'ultima data la Società Fastweb avrebbe dovuto provvedere al trasloco.

Dal momento che, risulta che il trasloco della linea telefonica sia divenuto efficace solo in data 11/09/2013, vi sono 68 giorni di ritardo a fronte dei quali, ai sensi dell'art. 3, primo comma dell' Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS *" gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo"*.

Poiché nella fattispecie in esame trattasi di un'utenza di tipo "affari", in applicazione dell'art. 12, comma 2 del medesimo Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, il predetto importo liquidato a titolo di indennizzo va computato in misura pari al doppio.

Ciò detto, la richiesta di indennizzo dell'utente, di cui al precedente punto *i)* va accolta e, più correttamente, inquadrata nell'ipotesi contemplata dall'art. 3 relativo alla previsione di indennizzi per ritardata attivazione del servizio, piuttosto che al richiamo fatto dall'utente all'art. 4, inerente gli indennizzi per sospensione o cessazione del servizio, benché dal punto di vista sostanziale la misura dell'indennizzo sia identica in entrambi gli articoli richiamati.

Di conseguenza, l'operatore è tenuto a corrispondere all'utente la somma di € 1.020,00 corrispondente all' indennizzo giornaliero di €15,00 moltiplicato per i 68 giorni di ritardo.

Altre richieste.

Non può accogliersi la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami di cui al punto *ii)* in quanto l'utente non produce documentazione dimostrativa della proposizione di alcun reclamo;

Ai sensi dell'art. 19 comma 6 dell'Allegato A della Delibera 173/07/CONS, si accoglie la richiesta di cui al punto *iii)* relativa alle spese procedurali sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per la presente procedura che stimasi equo liquidare nella somma di € 100,00;

Non può accogliersi la richiesta di annullamento della bolletta con scadenza luglio 2013 di cui al punto iv) poiché relativa ad un servizio telefonico regolarmente fruito, sebbene con un numero diverso da quello definitivo ed originario dell'utenza.

P. Q.M.

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni di Basilicata

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza acquisita al protocollo GU14 del 25 OTTOBRE 2013 Prot. n. 10681/C

l'operatore FASTWEB S.P.A. è tenuto a:

- corrispondere a titolo di indennizzo per ritardo nel trasloco dell'utenza l'importo di € 1020,00 (euro 15,00 per ogni giorno di ritardo ex artt. 3 e 12 dell'Allegato A alla delibera n. 73/II/CONS) determinato con riferimento ai 68 giorni di ritardo nell' adempimento;
- corrispondere € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura, ai sensi dell'art 19, comma 6, del Regolamento approvato con Delibera n.173/07/CONS ss.mrn.ii ..

La somma complessiva di € 1.120,00 dovrà essere corrisposta entro 120 giorni dalla data di notifica della presente delibera a mezzo assegno bancario intestato a xxxxx xxxxxx , da inviare, a mezzo raccomandata *A/R* o assicurata, presso la sede della xx.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento.

In forza dell'art. 19, comma 3, del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine, ai sensi dell'art. 98, comma II, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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 decisione è comunicata alle parti, trasmessa all' AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* dell' Autorità.

Potenza, 2014

La Dirigente

Dr.ssa Vesna Alagia

Il Presidente
(Avv. Giuditta Lamorte)

Gli esperti giuridici estensori
A vv. Celeste Defina ~ ~

Avv. Elisabetta Morfini