



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

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

Deliberazione n. 17/2016

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CAMMAROTA XXXXX C/
FASTWEB A S.P.A.

L'anno duemilasedici il giorno 17 del mese di marzo presso la sede del Co.re.com.
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 |

Pres.	Ass.
x	

DELIBERA N.17/2016

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CAMMAROTA XXXXXX/ FASTWEB S.P.A.
(PROT. 5131/C DEL 14/05/2014)**

IL CORECOM DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 17/03/2016;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la Legge regionale 27 marzo 2000 n. 20, recante norme per l’Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.;

VISTO l’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, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17 novembre 2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la delibera n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007 recante “*... Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTO l’Accordo Quadro sulle migrazioni del 14 giugno 2008 relativo alla disciplina delle modalità operative di gestione delle procedure di attivazione, migrazione e portabilità del numero geografico ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, 417/06/CONS, 4/CIR/99;

VISTA la delibera n. 41/09/CIR approvata il 24 luglio 2009 recante “*integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*”;

VISTA l’istanza dell’utente **CAMMAROTA XXXXXXXX** presentata in data **14 maggio 2014**;

VISTI gli atti del procedimento ;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il seguente problema nei confronti della società Fastweb s.p.a.. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. Di aver aderito ad una proposta telefonica e di aver in data 13.04.2011 acconsentito al passaggio a Fastweb per la propria linea residenziale utilizzata anche per fini lavorativi;
 - b. Di aver contestualmente comunicato disdetta al precedente operatore Telecom Italia s.p.a.;
 - c. Di essere sprovvisto di linea telefonica dal 28.04.2011;
 - d. Di aver provveduto ad una prima segnalazione al nuovo operatore Fastweb in data 29.04.2011 e ad una formale diffida in data 20.06.2011;
 - e. Di aver ricevuto riscontro senza alcuna soluzione del problema solo agli inizi di maggio 2011.
- In base a tali premesse, l'utente ha richiesto un indennizzo di euro 2.000,00.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria acquisita agli atti con prot. n. 12625/C del 13.10.2014, prodotta nel rispetto dei termini concessi, Fastweb s.p.a. contesta le deduzioni dell'istante, dichiara di aver dato seguito alla richiesta di passaggio e che il passaggio non è avvenuto per cause non imputabili a Fastweb e, quindi, chiede il rigetto delle richieste avanzate.

3. Motivazione della decisione

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

Nella fattispecie, come evidenziato dall'operatore Fastweb s.p.a, si controverte sulla migrazione di una utenza di telefonia fissa, procedura che comporta il passaggio del cliente da un operatore ad un altro.

Come specificato dalla Delibera 274/07/CONS, dall'Accordo quadro sulle migrazioni e dalla Delibera n. 41/09/CIR, le procedure di migrazione sono concordate preventivamente tra gli operatori.

Pertanto, il cliente comunica la richiesta di migrazione al nuovo operatore scelto; il nuovo operatore trasmette la richiesta di passaggio al precedente operatore per le verifiche di propria competenza.

Orbene, nel caso di specie risulta agli atti dalle schermate prodotte che :

- l'operatore Fastweb ha inoltrato all'operatore Telecom la richiesta di passaggio del sig. Cammarota in data 18.04.2011;
- in data 20.04.2011 l'operatore Telecom boccia la richiesta e comunica a Fastweb la causale di rigetto "*presenza di apparati/dispositivi sulla rete di accesso*;
- analoga richiesta Fastweb ha inoltrato in data 22.04.2011 e in data 29.04.2011 ma Telecom ha comunicato analoga causale di rigetto rispettivamente in data 27.04.2011 e 3.05.2011.

La presenza di causali di rigetto ha impedito a Fastweb s.p.a. di concludere la richiesta di migrazione.

Ragion per cui Fastweb s.p.a. non può ritenersi responsabile della interruzione della linea subita dal

sig. Cammarota xxxxxxx.

Né può ascrivere a Fastweb alcun ritardo nella comunicazione al Cliente: le difficoltà tecniche emerse per l'attivazione della linea sono state infatti comunicate nel rispetto dei tempi previsti dalle Condizioni Generali di Abbonamento (Art. 4) secondo cui *i servizi saranno attivati da Fastweb entro 30 (trenta) giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di Fastweb della Proposta, salvi i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a Fastweb, ivi inclusi quelli dipendenti da operatori terzi.*

Le spese di procedura si compensano integralmente fra le parti

Tutto ciò premesso

DELIBERA

Articolo 1

1. Di rigettare l'istanza di CAMMAROTA XXXXXX nei confronti dell'operatore Fastweb SPA;
2. Di compensare tra le parti le spese di procedura.

Il presente atto 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Vesna Alagia