CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

SERVIZIO COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n° 04 del 25/01/16

Oggetto: Definizione pratica prot. 1511/COM/13 del 22/11/2013 - Trotta – Fastweb S.p.A – Teletu S.p.A.

L'anno DUEMILASEDICI, il giorno 25 gennaio 2016 alle ore 9 nella sede di Via Colitto, 7 Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Andrea LATESSA	Presidente		
Giuseppe MILETI	Vicepresidente		
Vincenzo CIMINO	Componente		X

Verbalizza il Segretario Generale
Direttore pro tempore
Ing. Riccardo Tamburro

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 utlità";*

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"*

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, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 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 l'istanza dell'utente Sig. Trotta presentata in data 22/11/2013 mediante il formulario GU14 e assunta in medesima data al n.° 1511/COM/13 di prot. del CO.RE.COM Molise, avverso le compagnie telefoniche Fastweb S.p.A – Teletu S.p.A. relativa all' utenza telefonica 0874310279 – codice cliente Fastweb S.p.A n.° 5263758 – codice cliente Teletu S.p.A n.° 235550474495.

VISTI gli atti del procedimento e i verbali di Udienza di conciliazione e di Udienza di definizione rispettivamente del 22/11/2013 e 16.12.2013;

LETTA la relazione istruttoria del funzionario responsabile, sottoscritta dal Direttore del servizio, dott. Vincenzo Toma;

DELIBERA:

- Di accogliere l'istanza del sig. Trotta

- Condanna la società di Fastweb S.p.A., in applicazione dell'art. 6, comma 1 *"Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero"* allegato "A" alla delibera n.° 73/11/CONS , ad indennizzare al Sig. Trotta Serafino giorni 118. L'indennizzo previsto da tale articolo è pari ad

euro 5,00 (cinque/00) pro die, per un totale di euro 590,00 (cinquecentonovanta/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

- Condanna la società di Fastweb S.p.A , in applicazione dell' art. 11, comma 1 e 2 *"Indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami"* allegato "A" alla delibera n.° 73/11/CONS, ad indennizzare all'utente giorni 81. Tale indennizzo è pari ad euro 1,00 pro die per un totale di euro 81,00 (ottantuno/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

- Condanna inoltre la Fastweb al pagamento della somma di euro 405,00 (quattrocentocinque/00) in favore dell'utente per la completa disattivazione dei servizi di telefonia, internet e fax, (ex art. 5, comma 1, del Regolamento), dal 25/10/2013 al 22/11/2013, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

- Condanna la società Teletu, dovrà, in applicazione dall'art. 6 *"Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero"*, dell'allegato "A" alla delibera n.° 73/11/CONS, ad indennizzare al sig. Trotta giorni 37; L'indennizzo previsto sarà quindi di euro 5,00 (cinque/00)pro die, per un totale di euro 185,00 (centottantacinque/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

La società Fastweb S.p.A dovrà corrispondere inoltre al sig. Trotta un rimborso di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, così come da "Tabella rimborsi in fase di definizione"AGCOM.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'art. 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.° 259

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito.

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 sul sito del CO.RE.COM. Molise.

Di quanto sopra si è redatto il presente verbale che, previa lettura e conferma, è sottoscritto come appresso

Campobasso, lì 25 gennaio 2016

Il Direttore
Ing. Riccardo Tamburro

Il Presidente
avv. Andrea Latessa

Di quanto sopra, si è redatto il presente verbale che, previa lettura e conferma, viene sottoscritto come appresso:

Il Segretario verbalizzante

Il Presidente
Avv. Andrea Latessa

RELAZIONE ISTRUTTORIA

Al Direttore pro tempore
del CO.RE.COM Molise
dott. Vincenzo Toma

Oggetto: Procedura di definizione – Relazione pratica prot. 1511/COM/13 del 22/11/2013 - Trotta Fastweb S.p.A – Teletu S.p.A.

In data 22/11/2013 il sig. Trotta Serafino ha presentato una istanza di definizione, mediante il formulario GU14 assunta in medesima data al n.° 1511/COM/13 di prot. del CO.RE.COM Molise, avverso le compagnie telefoniche Fastweb S.p.A – Teletu S.p.A. relativa all' utenza telefonica 0874310279 – codice cliente Fastweb S.p.A n.° 5263758 – codice cliente Teletu S.p.A n.° 235550474495.

- L'utente contesta alle società Fastweb S.p.A – Teletu S.p.A.:

In data 16/04/2013 sottoscriveva un contratto con Fastweb S.p.A chiedendo la migrazione da Teletu S.p.A ., migrazione che avveniva solo in data 21/11/2013.

Dal 25/10/2013 si verificava l'interruzione dei servizi voce, ADSL e fax che venivano ripristinati solo in data 21/11/2013.

Per tali disservizi venivano presentati reclami scritti sulla pagina web dedicata da Fastweb S.p.A, in data 15/07/2013 e 10/09/2013, a cui non è stato dato riscontro, e telefonici (da altra utenza in quanto quella del sig. Trotta Serafino non era funzionante) nelle seguenti date: 17/09/2013 – 20/09/2013 – 01/10/2013 – 08/10/2013 – 25/10/2013 – 28/10/2013.

Solo dopo l'emissione da parte di questo CO.RE.COM Molise di un provvedimento d'urgenza, richiesto tramite il formulario GU5, in data 21/11/2013 veniva riattivata la linea e la relativa migrazione.

In data 22/11/2013, presso la sede del CO.RE.COM Molise, sita in via XXIV maggio n.°130, si svolgeva Udienza di conciliazione nella quale la parte istante era rappresentata dall'avv. Di Nola Pulvio, mentre le convenute società Teletu S.p.A e Fastweb S.p.A rispettivamente dall'avvocato Caputo Costanzo e dall'avvocato Sardini Paolo. In tale Udienza pur essendo state formulate proposte conciliative da entrambe le convenute, la parte istante riteneva di non accettarle e pertanto, nessun accordo veniva raggiunto.

In data 22/11/2013 viene convocata per il giorno 16 dicembre 2013 alle ore 12,00, l'Udienza di definizione della controversia.

- La società Fastweb S.p.A in data 11/12/2013 presentava memoria difensiva nella quale dichiarava che:

Il ritardo nella migrazione dell'utenza verso Fastweb S.p.A era da attribuirsi alla società Telecom Italia S.p.A che ha rilasciato la linea solo il 25/10/2013, ma comunque con criticità per la gestione della migrazione, tali da permettere la reale e completa migrazione solo in data 21/11/2013. In tale memoria difensiva Fastweb reitera inoltre l'offerta di indennizzo di euro 250,00 (duecentocinquanta/00), già formulata in sede conciliativa, e non accettata dall'istante.

- La società Teletu S.p.A 28/11/2013 presentava memoria difensiva nella quale dichiarava che:

alla società Teletu incombeva solo l'obbligo di inserire l'ordine di disattivazione dell'utenza al quale provvedeva in data 19/09/2013; in tale data veniva comunicata all'utente che la data prevista per la

procedura di passaggio era il 18/09/2013 in quanto Telecom Italia S.p.A, operatore originariamente titolare dell'utenza in questione, per tale data aveva accettato la disattivazione della numerazione.

Tale disattivazione della linea avviene però in data 25/10/2013, con 37 giorni di ritardo rispetto alla data già prevista e solo di questo arco temporale si fa carico la società Teletu S.p.A. Il tempo ulteriore trascorso per la migrazione dell'utenza invece ritiene vada attribuito al nuovo gestore Fastweb S.p.A.

Per quanto attiene poi il rimborso della differenza tra il canone mensile Teletu S.p.A e il canone mensile Fastweb S.p.A., la società attesta che nel caso di un contratto in attesa di perfezionamento, la linea telefonica resterà comunque attiva con Teletu sino al passaggio alla gestione del nuovo operatore e pertanto il cliente è tenuto a pagare i corrispettivi dovuti sino alla data dell'effettivo passaggio.

In data 16 dicembre 2013, alle ore 13,30 presso la sede del CO.RE.COM. Molise, sita in via XXIV maggio n.°130, si svolgeva l'Udienza di definizione della controversia; per la parte istante era presente l'avv. Di Nola Fulvio, mentre per le società convenute Fastweb S.p.A. e Teletu S.p.A., nessun rappresentante era presente e pertanto nessun accordo veniva raggiunto.

Tutto ciò premesso,

si propone che l'istanza venga accolta.

Si osserva:

La richiesta di portabilità dell'utenza in oggetto, veniva inoltrata alla società Fastweb S.p.A. in data 16/04/2013 e attuata solo in data 21/11/2013 e cioè dopo 215 giorni, di cui 155 eventualmente indennizzabili, detraendo il periodo di 60 giorni per la portabilità del numero ("Carta dei Servizi" di Fastweb S.p.A. art. 5.1). A tali 155 giorni indennizzabili andrà sottratto inoltre il periodo che va dal 18/09/2013 al 21/11/2013 che sarà indennizzato dalla società TeleTu S.p.A. come di seguito specificato. I giorni da indennizzare all'utente a carico di Fastweb S.p.A. saranno quindi 118. Si ritiene dunque di suggerire l'applicazione dell'art. 6, comma 1 *"Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero"*, allegato "A" alla delibera n.° 73/11/CONS. L'indennizzo previsto è pari ad euro 5,00 (cinque/00) pro die, per un totale di euro 590,00 (cinquecentonovanta/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

A parere della scrivente alla Fastweb S.p.A. va attribuita anche una mancata risposta ai reclami dell'utente, a far data dal 15/07/2013 al 21/11/2013 per un totale di 126 giorni di cui 81 indennizzabili in quanto la già citata "Carta dei Servizi" di Fastweb S.p.A all'art. 4.13 prevede un tempo massimo di risposta al reclamo pari a giorni 45. Per tale violazione si propone l'applicazione dell' art. 11, comma 1 e 2 *"Indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami"* allegato "A" alla delibera n.° 73/11/CONS; Tale indennizzo è pari ad euro 1,00 pro die per un totale di euro 81,00 (ottantuno/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

L'indennizzo che dovrà corrispondere la società Fastweb S.p.A al sig. Trotta sarà quindi di euro 671,00 (seicentosettantuno/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

Alla società Teletu, a parere della scrivente, va attribuito invece il ritardo nella portabilità del numero, infatti, l'ordine di disattivazione dell'utenza al quale provvedeva Teletu S.p.A in data 19/09/2013, comunicando all'utente che la data prevista per la procedura di passaggio era il 18/09/2013 (come da memoria difensiva TeleTu); tale disattivazione della linea avveniva però in data 25/10/2013, con 37 giorni di ritardo rispetto alla data già prevista e pertanto di questo arco temporale dovrà farsi carico la società Teletu S.p.A., così come previsto dall'art. 6 dell'allegato "A" alla delibera n.° 73/11/CONS. L'indennizzo previsto sarà quindi di euro 5,00 (cinque/00)pro die, per un totale di euro 185,00 (centottantacinque/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

La società Fastweb S.p.A dovrà corrispondere inoltre al sig. Trotta Serafino un rimborso di euro 100,00 (cento/00) per le spese di giudizio, così come da "Tabella rimborsi in fase di definizione"AGCOM.

Si trasmette l'intero carteggio per il seguito di competenza.

Visto si condivide

Il Direttore pro tempore del Servizio

Dott. Vincenzo Toma

Il Funzionario responsabile

Dott.ssa Maria Rosaria La Marca