

Servizio Comitato regionale per le comunicazioni

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 33 del 25/06/2014

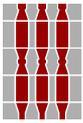
OGGETTO 4	Definizione della controversia XXXXXXXX contro FASTWEB XXXX XXXX
------------------	---

	Pres.	Ass.
Presidente: Mario Capanna	X	
Membro: Giuseppe Bolognini	X	
Membro: Oliviero Faramelli	X	
Membro: Matteo Fortunati		X
Membro: Margherita Vagaggini	X	

Presidente: Mario Capanna

Estensore: Simonetta Silvestri

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione della controversia

Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX contro FASTWEB XXXXX XXXX

VISTO il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 “Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale” e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;

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” e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO l’art. 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTE la legge regione dell’Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante “norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l’organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;

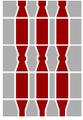
VISTA la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell’ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”(di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante “approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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 ;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;



Servizio Comitato regionale per le comunicazioni

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP "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 n.73/11/CONS "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'articolo 2, comma 12, lett.g) della legge 14 novembre 1995 n.481" (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata pervenuta il 30/09/2012-prot. n. 4810 con la quale l'istante XXXXXXXXX, corrente alla Via XXXXXXXX in (cap XXXXX) XXXXXX c/o XXXX – XXXXXXXX- ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Fastweb;

VISTA la nota datata 10/10/2012 Prot. n. 4892 con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio dell'istruttoria assegnando nel contempo termini istruttori perentori per il deposito di memorie e documenti;

VISTA la nota difensiva dell'operatore pervenuta in data 16/11/2012 Prot. n. 5770, nonché la documentazione alla medesima allegata;

VISTE le note di replica dell'istante pervenute in data 29/11/2012 prot.n. 6672;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo di conciliazione (UG 847/2012);

VISTA la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO

quanto segue:

1.OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

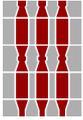
1.1-L'istante, in sintesi, rappresenta quanto segue:

a)-l'istante, migrando dal vecchio operatore Teletu ora Vodafone, stipulava con Fastweb XXX per la linea telefonica n.XXXXXXX un contratto sia per il servizio voce che per l' ADSL;

b)-in data 28/12/2011 sollecitava l'attivazione della portabilità sul numero telefonico XXXXXXXX, indicando altresì nel modulo il codice di migrazione;

c) Fastweb attivava in data 30/11/2011 le offerte sul numero provvisorio XXXXXXXX, numerazione mai richiesta dall'istante, e conseguentemente emetteva regolare fatturazione (cfr. allegati Fastweb e istante);

e) l'istante sollecitava al servizio clienti Fastweb l'attivazione del contratto sul numero XXXXXXXX e inviava nuovamente la richiesta di portabilità il 18/01/2012;



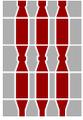
Servizio Comitato regionale per le comunicazioni

- f) Fastweb a seguito di richieste informazioni rispondeva con email 01/02/2012 (cfr doc. 12 allegati al GU14) e chiedeva l'invio della modulistica;
- g) l'istante inviava nuovamente la richiesta di migrazione il 01/02/2012 al numero di fax XXXXXXX - con esito positivo - con l'indicazione del codice di migrazione (cfr doc. 11 allegati al GU14);
- h) in mancanza di migrazione Teletu ora Vodafone continuava a fatturare all'istante per la numerazione XXXXXXXX;
- i) l'istante comunicava la migrazione del servizio ADSL sul numero XXXXXX ma con funzionamento difettoso, con continue disconnessioni;
- l) veniva altresì contestato a Fastweb XXX l'invio delle fatture solo a mezzo email senza indicazioni per il pagamento della fattura;
- m) in data 19/09/2012 presso il CORECOM UMBRIA veniva esperito il tentativo di conciliazione con la Fastweb XXX UG n. 847/2012 con esito negativo per mancata conciliazione;
- n) in data 17/09/2012 su richiesta dell'istante veniva emesso dal Corecom Umbria sede di Perugia Provvedimento temporaneo n. 63/2012 con il quale l'operatore Fastweb veniva invitato a completare la procedura di migrazione per l'utenza n. XXXXXXX;
- o) l'operatore non ha mai portato a compimento la migrazione del servizio voce;
- p) l'istante proponeva UG n. 848/2012 anche nei confronti di Teletu ora Vodafone, per la mancata portabilità del suddetto numero;
- q) in data 21/11/2012 veniva esperito tentativo di conciliazione con Teletu ora Vodafone con esito negativo per mancata adesione dell'operatore, pertanto l'istante depositata GU14 anche nei confronti del suddetto operatore, con il quale la procedura è stata transatta con atto del 28/05/2014 protocollato con il numero 4877 del 10/06/2014

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti dell'operatore Fastweb :

- 1) l'immediata migrazione della numerazione telefonica XXXXXX; 2) l'immediato ripristino del corretto funzionamento del servizio ADSL; 3) il versamento di un congruo indennizzo per il ritardo nella migrazione della numerazione telefonica, in base al Regolamento Indennizzi dal 01/12/2012 al completamento della procedura; 4) il versamento di un congruo indennizzo per i difetti di funzionamento del servizio ADSL, in base al Regolamento Indennizzi dal 01/12/2011 al completo ripristino; 5) invio delle fatture con annesso bollettino per il pagamento e versamento di un congruo indennizzo per il mancato invio; 6) correzione degli errori di nominativo e recapito, versamento di un congruo indennizzo per i predetti, il tutto salvo maggior danno e salvo ogni diversa violazione dovesse emergere a mio danno in corso della procedura e salva ogni diversa valutazione di codesta Autorità tanto in termini di violazione che di indennizzo.

1.2-L'operatore nei propri scritti difensivi, in sintesi, rappresenta quanto segue:



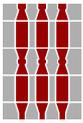
Servizio Comitato regionale per le comunicazioni

- a) in via preliminare l'inammissibilità delle richieste di cui al punto n. 1 e n. 2 dell'istante in base all'art. 19 All. A delib. n. 173/07/Cons, chiedendone il rigetto; l'inammissibilità delle richiesta di indennizzo per fatture erroneamente intestate per quanto attiene il nome e il recapito;
- b) precisa di avere attivato i servizi richiesti il 30/11/2011 erogando correttamente i suddetti servizi;
- c) precisa altresì che non è pervenuta alcuna segnalazione sia per i disservizi sia per il l'invio delle fatture via email e senza bollettino;
- d) per la migrazione del numero XXXXXXXX a seguito delle doglianze dell'istante ha richiesto allo stesso di inviare il modulo ma che l'istante nulla ha inviato;
- e) in data 07/08/2012 Fastweb ha richiesto la portabilità, annullata per codice segreto errato;
- f) in data 10/09/2012 l'operatore ha richiesto informazioni all'istante su tale codice ma, secondo l'operatore, l'istante non era più interessato alla portabilità del numero, in quanto avendo un contenzioso con Teletu, avrebbe inviato rinuncia a Fastweb. Pertanto l'utente non avrebbe più inoltrato altri reclami;
- g) controparte ha maturato un insoluto di € 167,53 per il mancato pagamento delle fatture emesse il 31/05/2012 e il 30/09/2012.

Sulla base di tale rappresentazione l'operatore chiede l'integrale rigetto della domanda del XXXXXXXX nei confronti di Fastweb in quanto infondata oltrechè non provata.

1.3 L'istante in replica con memoria 29/12/2012 Prot. n. 6672

- 1) conferma le richieste già inoltrate con l'istanza GU14 ribadendo che l'utente non ha mai rinunciato alla portabilità della numerazione, e di tale circostanza Fastweb non può produrre e non produce alcuna prova;
- 2) Fastweb asserisce l'erroneità del codice segreto che avrebbe impedito la portabilità della numerazione; tale circostanza risulta estranea all'utente il quale ha comunicato immediatamente il codice di migrazione fornito dal precedente operatore e in ogni modo Fastweb non si è adoperata per portare a termine la predetta migrazione;
- 3) Fastweb non ha provveduto a correttamente all'invio delle fatture, costringendo a chiedere istruzioni sui pagamenti al servizio clienti (cfr all.n. 13 dell'istanza introduttiva), circostanza non confutata da Fastweb.
- 4) si conferma il malfunzionamento della linea ADSL rispetto al quale Fastweb nulla replica nella sua memoria.
- 5) in aggiunta a quanto già richiesto l'istante precisa che ha appreso che la numerazione XXXXXXXX pur intestata al XXXXXXXX come risulta dall'elenco pagine bianche 2012-2013 in realta' è stata assegnata ad altro utente.



Servizio Comitato regionale per le comunicazioni

Pertanto, in aggiunta alle conclusioni già formulate nei precedenti scritti l'istante precisa che nell'ipotesi in cui emergesse la perdita definitiva della numerazione telefonica, chiede il versamento di un indennizzo spettante all'utente, in base al Regolamento indennizzi.

6) con memoria depositata l'11/03/2013, fuori dei termini perentori entro cui l'operatore e non l'istante doveva presentare memorie istruttorie, l'istante ha precisato ulteriormente le sue richieste.

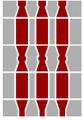
2 RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME

In via preliminare le richieste formulate dall'istante in ordine alla immediata migrazione della numerazione telefonica XXXXXXXX e l'immediato ripristino del corretto funzionamento del servizio ADSL non merita accoglimento ai sensi dell'art. 19 All. A alla delibera n. 173/07 Cons. Nel merito le domande formulate dall'istante risultano fondate e quindi vanno accolte nei limiti e per i motivi che seguono.

2.1 Indennizzo per mancata migrazione linea voce

E' pacifico che tra l'operatore Fastweb XXX e l'istante XXXXXXXX è stato sottoscritto contratto di telefonia per l'utenza XXXXXXXXXX per il servizio voce e ADSL; con il modulo contrattuale l'istante, oltre a chiedere la portabilità in Fastweb del numero XXXXXXXX, aveva dato mandato all'operatore di compiere l'attività necessaria per il servizio di NumberPortability. In realtà i servizi richiesti nel contratto 30/11/2011 sono stati attivati su altro numero provvisorio, nello specifico sulla linea XXXXXXXX con relativa fatturazione, ma tale numero non era mai stato richiesto dall'istante. La linea per la quale si chiedeva la migrazione, nonostante i solleciti e i reclami, non è stata mai portata in Fastweb e pertanto mai attivata.

-Di fronte ai reclami e ai solleciti dell'istante gravava sull'operatore l'onere di fornire la prova in ordine alla corretta esecuzione del contratto. Ciò in base al riparto dell'onere probatorio governato dal principio generale, da ultimo ribadito da Cassazione civile, sezione II, 20 gennaio 2010 n.936 secondo cui (cfr Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009 n. 15677) “ *il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod.*



Servizio Comitato regionale per le comunicazioni

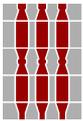
civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”.

Nel merito, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, espresso in svariate pronunce (*ex plurimis*, Delibere Agcom 85/07/CIR, 45/08/CIR, 54/08/CIR, 15/09/CIR e 39/09/CIR), gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l’utente lamenti il ritardo o la mancata attivazione di un servizio alle 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. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l’utente delle difficoltà incontrate nell’adempimento dell’obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici, dovendo l’utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l’operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati, avendo, in caso contrario, l’utente diritto ad un indennizzo da calcolarsi secondo le previsioni della Carta dei Servizi per il ritardo o l’inadempimento, per il periodo di tempo direttamente imputabile all’operatore fino alla soluzione del problema o alla domanda di definizione all’Autorità.

Nella fattispecie spettava dunque all’operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito all’attivazione dei servizi richiesti o di provare che il mancato adempimento è stato determinato da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà a lui non imputabili. Nella memoria difensiva dell’operatore Fastweb prot. n. 5770/2012 dichiara “Fastweb ha correttamente attivato i propri servizi in data 30/11/2011...” senza precisare che i servizi erano stati attivati non sull’utenza richiesta dall’istante e cioè sul numero XXXXXXXX bensì sul numero provvisorio XXXXXXXX, numero mai richiesto dall’istante. Per quanto riguarda la portabilità dell’utenza XXXXXXXX Fastweb ha sostenuto che “a seguito delle doglianze del XXXXXXXX, ha chiesto allo stesso di inviare il relativo modulo. Tuttavia non risulta pervenuta a Fastweb alcuna valida documentazione...” Tale affermazione è smentita dalla documentazione prodotta dall’istante e allegata all’istanza GU14.

In particolare l’istante già in data 28/12/2011, ed in data 18/01/2012 reinviava via fax il modulo per la portabilità dell’utenza interessata e in data 01/02/2012, a seguito di indicazioni pervenute sulla email intestata personalmente allo stesso, nella quale veniva indicato il recapito cui far



Servizio Comitato regionale per le comunicazioni

pervenire la richiesta e la tempistica della migrazione, il XXXXXXXX inviava la richiesta di portabilità dell'utenza XXXXXXXX, indicando nuovamente il codice di migrazione.

Dalla documentazione prodotta dall'operatore Fastweb risulta che *la richiesta di number portability del numero XXXXXXXX* è stata fatta il 07/08/2012. In data 09/08/2012 la richiesta veniva "bocciata per errore di codice segreto".

Pertanto, dalle schermate Eureka prodotte da Fastweb risulta che la richiesta di portabilità del numero è stata fatta per la prima volta il 07/08/2012, a distanza di ben circa otto mesi dalla richiesta, rispetto al termine per l'attivazione che, in base alla email 01/02/2012 dell'operatore Fastweb, era previsto in 20 giorni lavorativi dalla richiesta (Cfr 30/11/2011)

La delibera Agcom n. 14/11/CIR dà conferma della sussistenza della responsabilità dell'operatore qualora risulti provato che lo stesso, una volta ricevuta la richiesta di migrazione, non abbia provveduto ad attivare la procedura prevista dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS, né abbia provveduto ad informare l'utente dell'ineseguitività della richiesta (*Conformi*: Agcom Delibera n. 81/12/CIR). Pertanto poiché la condotta dell'operatore non è stata conforme agli obblighi previsti, sussiste una sua responsabilità contrattuale per la mancata attivazione della linea voce, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo equo e proporzionato al disservizio subito.

Ai fini della determinazione del periodo indennizzabile, si prende a riferimento, quale dies a quo, il termine di 20 giorni lavorativi (cfr email Fastweb 01/02/2012), pertanto, partendo dal 01/12/2011, attivazione del numero provvisorio e aggiungendo 20 giorni lavorativi, data prevista per la portabilità del numero, si arriva al 2/01/2012 fino al 30/09/2012, data di deposito della istanza GU14.

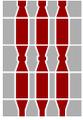
Nella fattispecie, le disposizioni da prendere a riferimento sono le seguenti:

- A) l'art. 2, comma 1, Allegato A che prevede la non applicazione del Regolamento nel caso in cui nel verbale di esito negativo del tentativo di conciliazione risulti l'impegno dell'operatore al pagamento degli indennizzi contrattualmente stabiliti;
- B) l'art. 2, comma 2, Allegato A che prevede l'applicazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli del Regolamento indennizzi;
- C) l'art. 6, comma 1, Allegato A che prevede l'applicazione di un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo nella procedura di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore.

Nel caso concreto, nel verbale di esito negativo del tentativo di conciliazione non è stata formulata dall'operatore alcuna proposta, con conseguente applicabilità del Regolamento.

Fatti i conti spetta all'istante, a titolo di indennizzo per mancata portabilità linea fissa la somma

di	€	5,00	x	gg.	273
=€	1.365,00				



Servizio Comitato regionale per le comunicazioni

2.2 Indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL-

Quanto alla richiesta di indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL, attivato sulla numerazione XXXXXXXX, l'istante ha solo genericamente dichiarato di aver inoltrato reclami al servizio clienti, ma non ha precisato quando li avrebbe inoltrati, né ha fornito elementi identificativi degli stessi.

L'istante si è limitato a contestare il malfunzionamento del servizio ADSL senza indicare e precisare un termine iniziale e senza produrre documentazione a sostenere la fondatezza della pretesa. Pertanto nel caso di specie l'insufficiente esposizione dei fatti e la mancanza di documentazione idonea rende la domanda assolutamente indeterminata e quindi non accoglibile.

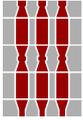
2.3 – Mancanza di bollettino c/c per il pagamento ed indirizzo errato

Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per il mancato invio del bollettino di c/c relativo alla fatturazione per l'utenza XXXXXXXX inviata via email all'istante, si precisa che pur essendo la medesima circostanza reclamata all'operatore e riscontrata dallo stesso nella email 14/06/2012, nella quale sono fornite all'istante le informazioni per il pagamento delle fatture e il successivo invio di copia del pagamento eseguito con bollettino postale a Fastweb XXXX, poiché l'istante ha avanzato tale richieste solo in sede di GU14 e non nella prima fase del procedimento di conciliazione, poiché non ha subito alcun disagio indennizzabile, e poiché tale fattispecie non è prevista dalla delibera sugli indennizzi, la richiesta non può trovare accoglimento.

Per quanto riguarda l'errata indicazione del nominativo dell'istante sulle fatture, anche in questo caso, poiché l'istante ha avanzato tale richieste solo in sede di GU14 e non nella prima fase del procedimento di conciliazione, non ha subito alcun disagio indennizzabile e, non rientrando tale fattispecie nella delibera sugli indennizzi, la richiesta non può trovare accoglimento.

2.4- Indennizzo per perdita della numerazione

L'istante con memoria di replica 29/12/2012 Prot. n. 6672 e con memoria successiva 11/03/2013 in aggiunta a quanto già richiesto, precisa che la numerazione XXXXXX è stata assegnata ad altro utente chiedendo al Corecom di accertare la responsabilità per la perdita della numerazione e la determinazione dell'indennizzo dovuto in base al regolamento indennizzi. Dalla ricostruzione dei fatti emerge che l'istante ha inoltrato a Fastweb la richiesta di portabilità dell'utenza n. XXXXXXXX. Fastweb afferma nei propri scritti che l'istante nulla ha fatto pervenire anche a seguito di richiesta dell'operatore con email 27/12/2012. Risulta in realtà provato il contrario e cioè che l'istante via fax il 28/12/2011, il 18/01/2012 e il 02/02/2012 ha sollecitato tale portabilità. Fastweb da parte sua, replica il 09/08/2012 assumendo di non aver potuto procedere con la migrazione della numerazione perché il codice di migrazione risultava errato.



Servizio Comitato regionale per le comunicazioni

(schermate eureka). Nelle more del procedimento di migrazione, a seguito della ritardata/mancata migrazione verso Fastweb l'istante inoltrava UG e GU5 anche contro Teletu ora Vodafone; dalla documentazione allegata da Teletu ora Vodafone in relazione al Provvedimento temporaneo n. 62/2012 risulta che per la numerazione XXXXXXXXX era pervenuta racc a r di disdetta datata 26/03/2012 e *“che il cliente confermava la volontà di disdetta senza rientro in Telecom”* Pertanto, la linea è stata chiusa il 10/04/2012 per il servizio ADSL e il 04/05/2012 per il servizio voce con la perdita della numerazione.”

L'istante veniva invitato dalla Telecom a contattare il 187 per la riassegnazione del numero, se non fosse già riallocato ad altro utente.

Lo stesso operatore Telecom Italia, quale operatore terzo, chiamato a fini istruttori nella procedura suddetta, ha confermato che la linea risultava cessata il 04/05/2012 ed assegnata il 31/05/2012 ad altro utente e solo successivamente l'olo Fastweb inoltrava richiesta di portabilità rifiutata per codice segreto errato il 21/08/2012”

Pertanto poiché l'istante era a conoscenza della circostanza che la numerazione XXXXXXXXX, a seguito di disdetta inoltrata a Teletu ora Vodafone, sarebbe stata assegnata ad altro utente la richiesta di indennizzo formulata dall'istante non può trovare accoglimento.

2.5- Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

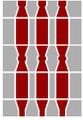
2.6- Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore, vengono poste a carico di quest'ultimo e determinate ai sensi del par.III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata da XXXXXXXX, corrente alla Via XXXXXX in (cap XXXXX) XXXXX domiciliata c/o XXXXX – Avv. XXXXXXXX -con la quale l'operatore FASTWEB XXXXXX in persona del legale rappresentante pro-tempore, per i motivi sopra esposti, è tenuto a:

-corrispondere all'istante la somma di **euro 1.365,00** a titolo d'indennizzo maggiorata degli interessi legali dal 30/09/2012 al saldo;

-corrispondere all'istante la somma di **euro 50,00** a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.



Servizio Comitato regionale per le comunicazioni

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.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante e a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.

IL PRESIDENTE (Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Giuseppe Bolognini)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)