

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 55 del 29/07/2015

Oggetto: Definizione della controversia: c/ FASTWEB s.p.a.

L'anno addì del mese di , nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40F – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Felice Blasi	Presidente	✓	
Antonia Daloiso	Vice presidente	✓	
Elena Pinto	Vice presidente	✓	
Stefano Cristante	componente		✓
Adelmo Gaetani	componente	✓	

IL COMITATO

Nella riunione del 29/07/2015

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 ed in particolare, l’art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle Comunicazioni elettroniche”;

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “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 e il Comitato regionale per le comunicazioni in data 21 novembre 2006, e in particolare l’art.4, c1, 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 presentata in data 09/05/2014 ;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato l’omessa portabilità, la cessazione dei servizi con perdita della numerazione oltre che l’omesso riscontro ai reclami, per fatto e colpa di Fastweb S.p.a..

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. L'Ing. ... stipulava contratto di telefonia mobile con portabilità della numerazione dal gestore H3G;
- b. In data 9.04.2013 il servizio veniva sospeso;
- c. Solo dopo alcuni mesi apprendeva che la numerazione era stata attribuita ad altro soggetto che formalizzava disconoscimento della stessa;
- d. L'utenza veniva definitivamente persa;
- e. Il tentativo di conciliazione avviato presso il Corecom Puglia si concludeva con verbale di mancato accordo n. 637/2014.

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

- I. Indennizzo ex art. 4 per la cessazione dei servizi;
- II. Indennizzo ex art. 5 per interruzione dei servizi per motivi tecnici;
- III. Indennizzo ex art. 6 per omessa portabilità;
- IV. Indennizzo ex art. 9 per perdita del numero;
- V. Indennizzo ex art. 11 per mancata risposta ai reclami telefonici;
- VI. Rimborso spese del procedimento.

2. La posizione dell'operatore

Nel corso del presente procedimento, Fastweb S.p.a. non ha dedotto alcunché né prodotto documentazione a supporto della propria posizione; in sede di udienza fissata per la discussione della controversia ha proposto lo storno totale dell'insoluto, il ritiro della pratica dalla società di recupero del credito e il riconoscimento di un indennizzo pari ad € 1.500,00.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte nei limiti di seguito specificati.

In via preliminare, si dichiarano inammissibili le domanda sub I, II e IV perché non oggetto della preventiva fase conciliativa.

Le Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera 276/13/CONS, chiariscono infatti che è necessario verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione: alla definizione amministrativa si può accedere soltanto se il tentativo di conciliazione sia stato effettivamente svolto, nel senso che l'udienza si è tenuta e, per mancato accordo totale o parziale ovvero per assenza della parte, la vicenda non si sia chiusa in via transattiva: *"altrimenti se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe in pratica di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni"* (Delibera AGCom 529/09/Cons).

Inoltre, non può accogliersi la richiesta di rifusione delle spese sostenute (sub. VI) quantificate in € 500,00 atteso che il rimborso delle spese sostenute dall'utente per l'espletamento della procedura, è forfettariamente predeterminato in conformità al disposto dell'art. 19, comma 6, del suddetto Regolamento, a norma del quale *"nel provvedimento decisorio l'Autorità può riconoscere il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura"*.

Si premette, infine, che la liquidazione del risarcimento danni non rientra nella competenza dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, così come precisato dall'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, che limita l'oggetto della pronuncia agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Nel merito, si rileva la carenza di qualsiasi chiarimento da parte di Fastweb in ordine alle doglianze dell'utente; in particolare, a fronte del lamento l'inadempimento rispetto alla richiesta

prestazione di migrazione della propria utenza verso altro gestore, l'operatore per escludere la propria responsabilità avrebbe dovuto dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso, ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo.

L'Authority ha più volte chiarito che *"Sussiste la responsabilità dell'operatore qualora, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, questi non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto, nè tantomeno che il disservizio sia dipeso da cause a lui non imputabili. In tema di riparto dell'onere della prova è possibile richiamare la sentenza delle Sezioni Unite della Corte di Cassazione del 30 ottobre 2001 n. 13533, con la quale è stato ribadito che nel caso in cui sia dedotto l'inesatto adempimento di un'obbligazione, il creditore della prestazione, oltre a provare la fonte del rapporto, può limitarsi alla semplice deduzione dell'inesattezza dell'adempimento, mentre l'onere di provare il contrario grava sul debitore"* (Delibera 1/11/CIR).

Pertanto, in difetto di prova contraria, si accoglie integralmente la domanda sub III).

Ai fini della relativa quantificazione, considerando che la proposta conciliativa formulata dal Gestore in occasione dell'udienza del 21.07.2014 risulta migliorativa per l'utente rispetto a quanto contabilizzato, stante quanto sopra precisato in ordine all'onere probatorio gravante sull'Operatore e non assolto nel presente procedimento, appare congruo riconoscere all'istante quanto già offerto in sede di audizione.

Per ciò che concerne la richiesta (sub V) di liquidazione di "indennizzo pari ad € 300,00 per mancata risposta ai reclami telefonici effettuati dal cliente senza mai aver ricevuto alcun riscontro" la stessa non può trovare accoglimento, non risultando proposto alcun reclamo scritto.

Si rammenta che sorge il diritto al riconoscimento del relativo ristoro laddove non sia rispettato il dettato normativo dell'art. 8, comma 4, allegato A, di cui alla Delibera 179/03/CSP che, in combinato il successivo art. 11 comma 2, statuisce l'obbligatorietà della risposta in forma scritta entro quarantacinque giorni in caso di rigetto del reclamo, inteso come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata".

Infine, per quanto concerne la richiesta sub VI), fermo restando quanto già precisato in ordine alla domanda di liquidazione delle spese legali, considerato il combinato disposto delle Delibere AGCom 173/07/Cons e 529/09/Cons, vista la partecipazione dell'istante alla fase conciliativa e a quella di definizione, si liquida in favore dell'utente l'importo di € 100,00.

4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e dalle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

DELIBERA

in parziale accoglimento delle richieste formulate dall'istante, Fastweb S.p.a. è tenuta a:

- i. Regularizzare la posizione amministrativa e contabile dell'istante riferita all'utenza 339... , stornando integralmente l'insoluto, con ritiro della pratica dalla società di recupero del credito a propria cura e spese;
- ii. Corrispondere la somma complessiva di € 1.600,00 (millesecento/00), di cui € 1.500,00 a titolo di l'indennizzo di l'omessa portabilità ed € 100,00 quale rimborso delle spese di procedura.

La società Fastweb è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

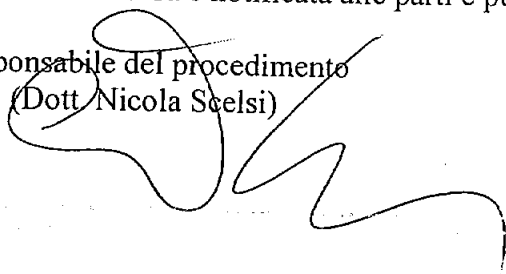
Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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

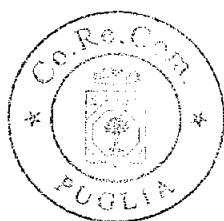
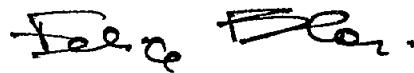
Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Responsabile del procedimento
(Dott. Nicola Scelsi)



Il Presidente
(Dott. Felice Blasi)



*La presente copia composta
di n° 4 pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio*

La F.P. Delegata
"Conciliazioni e Definizioni controversie"
dott. Nicola Scelsi

