



COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 33 del 23/11/2012

Oggetto: Definizione della controversia: ... c/ FASTWEB. S.p.a.- Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG

L'anno 2012 addì 23 del mese di novembre, 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	X	
Antonella D'Aloiso	Vice presidente	X	
Elena Pinto	Vice presidente	X	
Stefano Cristante	componente	X	
Adelmo Gaetani	componente	X	

Assiste alla seduta il direttore del Co.Re.Com., Dott. Domenico Giotta.

IL COMITATO

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;

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'art 50, commi 1 e 2 lettera c) dello Statuto della regione Puglia;

Visto l'Accordo quadro del 25 giugno 2003 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome che individua i principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e prefigura il contenuto delle singole convenzioni tra la stessa Autorità e gli Organismi competenti come individuati dalle leggi regionali;

Vista la convenzione sottoscritta in data 21 novembre 2006 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia;

Vista la Delibera n. 666/06/CONS con cui l'Autorità, sciogliendo la riserva sulla fase sperimentale delle deleghe ed esauendo la stessa fase sperimentale, ha sancito il passaggio al regime ordinario nell'esercizio delle funzioni delegate;

Rilevato che con atto n. 01 del 12 gennaio 2009 avente ad oggetto: "Accordo Quadro del 4 dicembre 2008 tra 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" il Co.Re.Com. Puglia ha deliberato la propria adesione all'attribuzione di ulteriori funzioni delegate" ed ha avviato il processo per la sottoscrizione della convenzione;

Vista la convenzione sottoscritta in data 10 luglio 2009 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del

M
DSC



REGIONE PUGLIA



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Co.Re.Com. Puglia con cui, tra l'altro, si disciplinano i rapporti tra i soggetti firmatari, si individuano le ulteriori materie oggetto della delega;

Visto il regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/CONS (Testo coordinato con le modifiche apportate dalla delibera n. 95/08/CONS, dalla Delibera 502/08/CONS e dalla Delibera 479/09/CONS).

Vista la determinazione del Segretario Generale n. 34 del 12 ottobre 2009 avente ad oggetto: "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Puglia (CORECOM). Attribuzione incarichi direzione uffici;

Vista la documentazione in atti e la proposta del funzionario responsabile dell'istruttoria, avv. Annalisa Di Carlo;

Premesso che:

- con istanza GUI4 (prot.n. 20120001643) la società *[redacted]* chiedeva l'intervento all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società FASTWEB. S.p.a. Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG (per brevità di seguito denominata Fastweb) relativa all'utenza telefonica alla stessa intestata contraddistinta dal numero *[redacted]*

- con nota (prot. n.20120002467) questo Ufficio comunicava ai sensi dell'art. 15 della Delibera Agcom 173/07/Cons, l'avvio del procedimento e l'udienza per la discussione della controversia concedendo termine per il deposito di memorie, documenti e repliche;

- all'udienza fissata per il giorno 02.03.2012 comparivano le parti ma non essendo addivenute ad un accordo bonario il funzionario istruttore si riservava di procedere all'acquisizione di ulteriori elementi istruttori necessari per la definizione della controversia;

- con successive note (prot. n. 20120015897 e 20120015939) veniva inviata alle parti una richiesta di integrazione istruttoria con la quale si invitavano le stesse a fornire chiarimenti e a produrre idonea documentazione (entro i 60 giorni dalla ricezione della stessa) necessaria per l'istruzione della pratica.

In particolare si richiedeva alla società istante di fornire documentazione attestante eventuali reclami inoltrati al gestore telefonico con i quali veniva denunciato il disservizio e, al gestore Fastweb, di depositare idonea documentazione atta a dimostrare la corretta funzionalità del servizio.

- la società Fastweb, nei termini prescritti, depositava copia delle fatture telefoniche relative al periodo in contestazione.

Esaurita la fase istruttoria la pratica veniva definita.

Considerato quanto segue:

1. Oggetto della controversia

La società *[redacted]*, intestataria dell'utenza telefonica *[redacted]* nella propria istanza introduttiva lamentava il malfunzionamento, a decorrere dall'agosto 2008 sino al 18/04/2011, della linea telefonica e del servizio internet caratterizzato da continue interruzioni che non ne garantivano la corretta e regolare fornitura.



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

In particolare, nella propria istanza introduttiva, la società ricorrente lamentava la "parziale fornitura del servizio, l'interruzione del servizio e l'ostruzione nella migrazione verso altro operatore" rappresentando quanto segue.

In data 30.07.2008 la società istante stipulava con la società Fastweb un contratto per la fornitura del servizio di telefonia fissa e adsl ma sin dal mese di agosto 2008 ne lamentava il cattivo funzionamento.

"Le chiamate e la navigazione su internet duravano non più di 40/50 secondi per la caduta automatica della linea. Inoltre, sistematicamente, si aveva la disconnessione del router con perdita totale della linea."

Successivamente, il 22.11.2010, la società istante si vedeva costretta a cambiare gestore pertanto stipulava un contratto con la società Telecom Italia S.p.a. per il passaggio del servizio di telefonia fissa e adsl.

La società istante asseriva inoltre che dal mese di dicembre 2010 "si aveva la perdita totale del servizio linea in ingresso, mantenendo però il servizio di linea in uscita. A metà febbraio 2011 si è avuta la perdita totale del servizio linea in uscita".

Nella narrazione dei fatti la società istante accusava anche il ritardo della procedura di migrazione della linea telefonica ad essa intestata, dal gestore Fastweb al gestore Telecom.

La società Fastweb, nelle proprie memorie difensive rilevava l'infondatezza dell'istanza replicando quanto segue.

"Fastweb s.p.a. non è incorsa in nessun inadempimento contrattuale e/o inesatto adempimento come invece con indimostrata ed azzardata prospettazione vorrebbe far credere l'odierno istante, in quanto, nell'intero dispiegarsi del periodo di vigenza del rapporto contrattuale de quo, le fatture relative all'utenza telefonica in questione presentano un regolare, continuo ed intenso traffico telefonico, come si evince documentalmente e in dettaglio, dai tabulati telefonici di tutte le fatture emesse dalla deducente Fastweb s.p.a."

"Con riferimento, invece, alla migrazione si fa presente quanto segue: in data 03/12/2010 il gestore telefonico TELECOM ITALIA S.P.A. ha avviato la procedura di migrazione; senonchè, così come risulta dalle schermate del portale Eureka che pure si depositano con la presente memoria difensiva, la migrazione non è andata inizialmente a buon fine, e quindi è stata bocciata, per incompletezza dei dati forniti dalla predetta Telecom Italia.

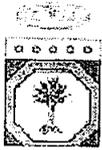
Quindi, la predetta Telecom Italia, in data 03/01/2011, avvia una seconda migrazione: tale procedura è stata espletata e correttamente completata da Telecom Italia solo e soltanto in data 20/04/2011, e quindi con notevole ritardo rispetto ai tempi previsti ed indicati a mezzo delle citate schermate Eureka (data prevista espletamento migrazione: 26/01/2011)."

La società Fastweb chiede pertanto che l'Autorità adita "voglia integralmente dichiarare inammissibile e/o improcedibile, o comunque, gradatamente, rigettare, almeno e certamente nei confronti di Fastweb s.p.a., la domanda di definizione della presente controversia, così come proposta dalla società istante in data 23/12/2011".

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

La vicenda oggetto della presente controversia rappresenta un caso di irregolare erogazione del servizio di fonia e adsl del gestore Fastweb a cui si è aggiunto, successivamente, il ritardo nell'esperimento della procedura di migrazione.

Ai fini di una puntuale ricostruzione dei fatti bisogna rilevare che l'utente non ha adeguatamente e compiutamente provato quanto asserito; dalla documentazione acquisita agli atti



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

non ci sono infatti documenti, contestazioni, segnalazioni o reclami che lo stesso abbia formalizzato nei confronti del gestore al fine di denunciare quanto stesse accadendo.

Occorre all'uopo ricordare che, in caso di disservizi o malfunzionamenti, è opportuno che l'utente presenti un reclamo direttamente all'operatore, in tal modo si attiva la apposita procedura finalizzata a trovare una soluzione.

I reclami sono fondamentali poiché rappresentano un importante elemento di valutazione ed un contributo importantissimo ai fini dell'istruzione della pratica ma è necessario però che gli stessi, così come prevede la Delibera Agcom n. 179/03/CSP, art. 8, siano tracciabili anche al fine di poter essere utilmente richiamati, in caso di controversia, nella corrispondenza tra le parti grazie a sicuri indicativi.

A tal proposito non si evince che l'utente *[redacted]* e abbia depositato alcunchè sia nel ricorso introduttivo, sia a seguito di richiesta di integrazione istruttoria.

Dalla scarsa documentazione prodotta dalla società *[redacted]* non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante medesima tenuto anche conto che, qualora la disponibilità del servizio fosse stata compromessa in misura rilevante ai fini dell'utilizzo del servizio stesso da parte dell'utente, questi avrebbe avuto la possibilità di recedere tempestivamente dal contratto rivolgendosi ad altro operatore.

La società Fastweb S.p.a., nel corso dell'istruttoria, ha invece prodotto copia della fatturazione con relativo dettaglio del traffico generato dall'utenza nel periodo in contestazione dalla cui disamina, in assenza di segnalazione o guasto e stante l'impossibilità di accertare il verificarsi del disservizio, non emergono gli estremi per la liquidazione di indennizzo.

Con riferimento invece al ritardo della migrazione della linea dall'operatore telefonico Fastweb al nuovo operatore Telecom, che si è perfezionata solo a distanza di qualche mese, non si ravvisano elementi che possano far configurare una responsabilità in capo al gestore.

La società Fastweb ha depositato le schermate del portale Eureka deducendo nelle proprie memorie che *"la migrazione non è andata inizialmente a buon fine, e quindi è stata bocciata, per incompletezza dei dati forniti dalla predetta Telecom Italia"*.

Dalle schermate Eureka si evince che il gestore Fastweb, in data 03.12.2010, ha processato l'ordine di migrazione della numerazione avviato da Telecom Italia ma questo è stato rifiutato in fase 2 per *"DN non associato all'accesso da migrare"*.

Successivamente la Telecom, in data 03.01.2011, avviava una seconda migrazione, *"tale procedura è stata espletata e correttamente completata da Telecom Italia solo e soltanto in data 20.04.2011 e quindi con notevole ritardo rispetto ai tempi previsti ed indicati a mezzo delle citate schermate di Eureka"* laddove la data prevista per l'espletamento della migrazione era il 26.01.2011.

4. Conclusioni

Alla luce di quanto su esposto e argomentato, con riferimento al malfunzionamento del servizio e al ritardo nel processo di migrazione ad altro gestore della numerazione oggetto della presente controversia,

CONSIDERATO che i fatti oggetto di doglianza non sono stati compiutamente documentati dall'istante;

RILEVATO che non sembra emergere alcuna responsabilità in capo all'operatore Fastweb per i fatti oggetto di doglianza in considerazione anche del fatto che dai conti telefonici afferenti al periodo in contestazione risulta presente traffico telefonico così come dalle schermate Eureka è ravvisabile una corretta gestione del cliente da parte del gestore;



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

si ritiene che le richieste formulate dall'istante , nell'istanza di definizione della controversia in oggetto non possano trovare accoglimento.

Tutto ciò premesso, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge:

DELIBERA

il rigetto delle richieste formulate nell'istanza di definizione della controversia presenta dal società nei confronti del gestore Fastweb S.p.a., Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4, della delibera 179/03/CSP.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/Cons il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1.8.2003 n. 259.

Ai sensi dell'art. 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.

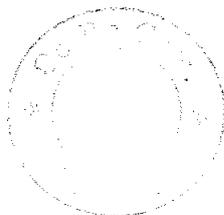
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta giorni dalla notifica dello stesso.

Il Direttore
(dr Domenico Giotta)

Il Presidente
(dr Felice Blasi)

L'istruttore
(avv. Annalisa Di Carlo)

Felice Blasi



La presente copia composta
di n° 5 (CINQUE) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio.



Il Direttore del C.R. Com. Puglia
Dot. Domenico GIOTTA