

DELIBERAZIONE n. 34 del 13 ottobre 2011

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

L'anno 2011 addì 13 del mese di ottobre nella propria sede di Via Paolo Lenbo n. 40/F in Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		P r.	A ss.
Giuseppe Giacobuzzo	Presidente	X	
Anna Montefalcone	Vice presidente		X
Riccardo Carapellese	Vice presidente	X	
Giuseppe Scarcia	componente	X	
Laura Santa Zavatta	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 esaurendo 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 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 responsabile dell'istruttoria Avv. Di Carlo Annalisa;

Premesso che:

-con istanza GU14 (prot. n. 20100000096) la [redacted] intestataria delle utenze telefoniche recanti numero [redacted] chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società

-con nota del 19.02.2010 questo Ufficio comunicava alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione del 29.03.2010, con termine per il deposito di memorie e documenti sino al 16.03.2010 e nei successivi dieci giorni veniva fissato il termine per il deposito di repliche;

- all'udienza del 29.03.2010 fissata ai sensi dell'art. 16 dell'allegato A alla delibera 173/07/Cons, comparivano le parti e, precisate le rispettive posizioni, veniva redatto relativo verbale;

- in data 20/10/2010 con nota prot. n. 2155 del Responsabile del Procedimento Dott. Domenico Giotto, la presente procedura di definizione della controversia assegnata originariamente all'Avv. Michele Carofiglio come delegato all'istruttoria veniva riassegnata all'Avv. Annalisa Di Carlo;

- le parti venivano nuovamente convocate all'udienza del 23.02.2011 ma non raggiungevano nessun accordo;

-esaurita la fase istruttoria, la controversia veniva definita.

Si rileva quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La [redacted]

[redacted] intestataria delle utenze telefoniche

[redacted], in data 25/03/2009 sottoscriveva con il gestore Telecom Italia una proposta contrattuale che prevedeva anche la portabilità delle predette utenze dal gestore Fastweb Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG (di seguito Fastweb S.p.a.) al nuovo gestore;

Successivamente in data 17.09.2009 depositava presso la sede del Co.re.com Puglia istanza di conciliazione della controversia nei confronti del gestore Fastweb S.p.a. unitamente al Formulário GU5 con il quale lamentava la mancata portabilità delle utenze e il ritardo nel passaggio al nuovo gestore Telecom Italia.

Con memoria difensiva del 24.09.2009 Fastweb S.p.a. in riferimento alla richiesta di memorie difensive riguardanti l'istanza di provvedimento d'urgenza, comunicava che " *da parte dell'istante non risulta pervenuta alcuna espressa manifestazione di volontà di recesso nei termini previsti dalle condizioni generali di contratto debitamente sottoscritte.[...]*"

Al contrario [redacted] ha richiesto il rilascio del codice di migrazione[...]il procedimento di migrazione non è applicabile al caso di specie trattandosi di cliente in fibra ottica, poiché la disciplina prevista dalla delibera 247/07/Cons è riservata agli operatori che impiegano nella fornitura dei propri servizi finali i servizi di accesso disaggregato, bitstream e WLR.



[...] la società scrivente non può fornire il codice di migrazione all'utente il quale potrà chiudere il contratto in essere con la nostra società tramite l'invio di una lettera di recesso specificando la propria eventuale volontà di essere riattivato con Telecom Italia S.p.a.

Alla stregua di quanto dedotto dalla società resistente nelle memorie difensive il Co.re.com Puglia, con provvedimento del 02/10/2009, rigettava le richieste formulate dall'utente con il formulario GU5 dandone comunicazione alle parti.

In data 16.12.2009 veniva esperito il tentativo di conciliazione che si concludeva con un verbale di mancato accordo.

Con istanza del 07.01.2010 la [redacted] con istanza GU14 chiedeva al Corecom Puglia di definire la controversia nei confronti del gestore Fastweb S.p.a. accogliendo la seguente richiesta:

"rimborso di Euro 1.500.00 per disagi, poca trasparenza, disservizi e spese sostenute con il vostro gestore Fastweb".

Il delegato all'istruttoria Avv. Michele Carofiglio convocava le parti per l'udienza di discussione fissata per il giorno 29.03.2010 concedendo alle stesse termine per depositare memorie difensive.

Con memoria difensiva del 15.10.2010 Fastweb S.p.a., rappresentata dall'Avv. Alessandro Fiore, deduceva che:

"L'odierna istante, [redacted] sottoscriveva in favore di Fastweb S.p.a., una proposta di abbonamento di servizi telefonici con tecnologia Fibra di tipo Business e con number portabilità, ossia con portabilità del proprio numero dal precedente gestore a Fastweb[...].

Si deve precisare che il procedimento di migrazione non può essere applicato al caso de quo in quanto, per espressa disposizione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, non è applicabile la disciplina prevista dalla Delibera 274/07/Cons, trattandosi la Feneal Uil di cliente attivato in fibra ottica[...] la stessa Autorità ha riservato con la suindicata delibera il procedimento di migrazione agli operatori che impiegano nella fornitura dei propri servizi finali i servizi di accesso disaggregato, bitstream e wlr e non quelli in fibra ottica.

[...] Sicchè Fastweb è tecnicamente impossibilitata ad attuare la procedura di migrazione fornendo alla [redacted] il relativo codice di migrazione; conseguentemente l'odierna istante, per chiudere definitivamente il contratto in essere con Fastweb ed attivare quindi le proprie utenze telefoniche con altro gestore, avrebbe dovuto esclusivamente inviare una semplice lettera di recesso con l'indicazione specifica della volontà di riattivazione della propria utenza telefonica con il gestore Telecom Italia; si deve altresì precisare che più volte Fastweb S.p.a. invitava la [redacted]

sia in sede di conciliazione innanzi al Corecom Puglia in data 16.12.2009, sia con la comunicazione inviata dall'Ufficio Legale al predetto Corecom Puglia in data 24.09.2009, in esito all'istanza dell'utente di adozione in via d'urgenza di provvedimento temporaneo ex art. 5 della delibera 173/07/Cons, ad inviare semplice raccomandata di recesso. [...].

Fastweb chiedeva pertanto al Corecom adito di rigettare integralmente le domande proposte dall'istante in quanto infondate in fatto ed in diritto e comunque del tutto sfornite di prova.

All'udienza di discussione le parti non addivenivano ad alcun accordo.

Con nota prot. n. 2155 del 20/10/2010 il Responsabile del Procedimento dott. Domenico Giot riassegnava l'istruttoria della pratica al funzionario Avv. Annalisa Di Carlo.

Si procedeva pertanto ad una nuova convocazione di udienza di discussione in data 23.02.2011

Fastweb S.p.a., a titolo meramente conciliativo, pur riportandosi integralmente a quanto dedotto e concluso nelle memorie depositate in atti, offriva all'istante la somma di Euro 200.000.

L'istante, a mezzo del proprio rappresentante, non accettava l'offerta transattiva pertanto l'istanza veniva definita.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Si rileva innanzitutto che le richieste formulate dall'utente nell'istanza di definizione della controversia risultano del tutto generiche e prive di un minimo riscontro probatorio.

Con riferimento alla posizione del gestore non sembrano evidenziarsi profili di responsabilità in capo allo stesso che ha gestito in maniera corretta la problematica che interessava l'utente.

Difatti, sin dal primo riscontro prodotto con la memoria difensiva in risposta ai formulari GU5, depositato dall'istante in sede di tentativo di conciliazione della controversia, il gestore Fastweb S.p.a. invitava l'utente a formulare formale richiesta di disdetta del contratto perché, come previsto dalla allora vigente normativa dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni si trattava non di un mero processo di migrazione delle numerazioni bensì di una portabilità del numero "pura", essendo il cliente attestato su un accesso proprietario, nel caso di specie fibra ottica di Fastweb.

Nel caso che ci occupa, poiché non era entrata ancora in vigore la delibera 35/00/CIR, relativa alla portabilità del numero puro, perché il gestore potesse attivare la procedura di rientro in Telecom, l'utente avrebbe dovuto richiedere al gestore Fastweb una cessazione del numero con rientro in Telecom.

Correttamente il gestore Fastweb S.p.a. ha informato l'utente circa la corretta procedura da esperire perché potesse avvenire il passaggio all'operatore prescelto.

3. Conclusioni

Alla luce di quanto esposto

CONSIDERATO che la società Fastweb S.p.a., Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG, non ha posto in essere un comportamento differente da quello prescritto dalla normativa;

RITENUTA, pertanto, l'insussistenza di alcuna responsabilità in capo alla società in ordine alla questione sollevata dall'istante tale da giustificare l'accoglimento delle richieste di indennizzo rappresentate dal medesimo;

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

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata dalla [] 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

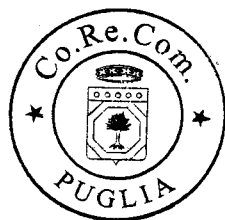
Dr. Domenico Giotta

Il Presidente

Sen. Giuseppe Giacobazzi

Il Funzionario Istruttore

Avv. Arnalisa Di Carlo



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



Il Direttore del Co.Re.Com. Puglia
Dott. Domenico GIOTTA