

Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 55 del 30 luglio 2012

OGGETTO	Definizione delle controversie XXXXXXXXXX contro FASTWEB XXX con socio unico e TELECOM ITALIA XXX
----------------	--

	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: Simonetta Silvestri



Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione delle controversie

XXXXXXXXXXXX contro FASTWEB XXX con socio unico e TELECOM ITALIA XXX

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”;

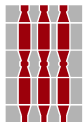
VISTA la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell'ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

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. 529/09/CONS recante “approvazione 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;



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);

VISTE le istanze, corredate della documentazione ivi elencata, pervenute in data 07 marzo 2011 -prot. n.1084 e n.1088 - con le quali XXXXXXXXXXXXXXXX, corrente in XXX, Via XXXX ha richiesto al CO.RE.COM. Umbria di definire le controversie nei confronti degli operatori Fastweb e Telecom Italia XXX descritte rispettivamente nei formulari GU14 n.XX/2011 e n.XX/2011;

VISTA la nota datata 8 marzo 2011 -prot. n. 1140- con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità delle istanze e disposta la riunione dei procedimenti, ha comunicato alle parti l'avvio dell'istruttoria finalizzata alla definizione delle deferite controversie;

VISTE la nota difensiva di Teelcom, pervenuta in data 08 aprile 2011 prot.n.1707, nonché la documentazione alla medesima allegata e la nota difensiva Fastweb pervenuta in data 8 aprile 2011 prot.n.1706 e i documenti alla medesima allegati;

VISTE la nota di replica dell'istante pervenuta il 14 aprile 2011-prot.n.1791, quella di Fastweb pervenuta il 18 aprile 2011 prot.n.1818 e la nota informativa di Telecom pervenuta il 27 maggio 2011 prot.n.2588 in riscontro alla richiesta formulata dal Responsabile del procedimento nel verbale di udienza del 18 maggio 2011;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 27 luglio 2012 e la proposta del Dirigente del Servizio;

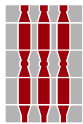
CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-L'istante nei propri scritti difensivi, in sintesi, relativamente all'utenza telefonica fissa xxx/xxxxxx a sé intestata rappresenta quanto segue:

- a)-di avere sottoscritto in data 18.6.2009 la proposta Fastweb che prevedeva l'attivazione dei servizi voce con portabilità della numerazione fissa predetta dall'operatore Telecom;
- b)-che in data 14.7.2009 Fastweb attivava una numerazione provvisoria e fatturava a carico dell'utenza intestata all'istante;



Comitato regionale per le comunicazioni

- c)-di avere provveduto ad effettuare la disdetta dal contratto stipulato con Fastweb in data 17.2.2010, a causa della mancata portabilità della numerazione fissa predetta;
 - d)-di aver corrisposto a Fastweb, per il periodo dal 14.7.2009 al 17.2.2010, la somma complessiva di €. 658,64 Iva inclusa;
 - e)-di aver corrisposto anche all'operatore Telecom gli importi contenuti nelle fatture relative al medesimo periodo, conti x/xx, x/xx e x/xx;
 - f)-di avere inoltrato reclamo all'operatore Fastweb in data 29.7.2010 senza ricevere mai riscontro;
 - g) - di aver ricevuto dall'operatore Fastweb lettera di sollecito di pagamento in data 28.9.2010;
- Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti di Fastweb:
- lo storno dell'intera posizione debitoria con ritiro della pratica di recupero crediti;
 - il rimborso della somma di €. 658,84 per le fatture emesse e indebitamente pagate;
 - il pagamento di euro 3.000,00 a titolo di indennizzo per mancata portabilità, mancato riscontro ai reclami e mancata disdetta del contratto oltre ai disagi subiti.

Nei confronti di Telecom l'istante richiede:

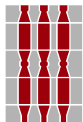
- il pagamento di euro 3.000,00 a titolo d'indennizzo per mancata portabilità, mancato riscontro ai reclami e disagi subiti;

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

- a)-in data 03.7.2009 Fastweb ha inoltrato alla Telecom richiesta di Number Portability dell'utenza xxx/xxxxxx;
 - b)-la detta richiesta è stata bocciata dall'operatore Telecom in data 8.9.2009 con motivazione "linea in fase di trasformazione commerciale";
 - c)-in data 30.6.2009 Fastweb aveva comunque provveduto ad attivare i servizi assegnando un numero provvisorio ai sensi dell'art. 5 delle condizioni generali di contratto, servizi che sono stati utilizzati appieno dall'istante come risulta dal traffico ingente riportato nelle fatture relative al periodo in esame;
 - d)-l'istante non ha mai contestato le fatture nei modi e nei termini contrattualmente previsti.
- Sulla base di tale rappresentazione Fastweb respinge gli addebiti di responsabilità e chiede il rigetto delle domande dell'istante.

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

- a)-in data 15.7.2009 è stata lavorata la richiesta di passaggio della numerazione fissa intestata all'istante verso l'operatore Fastweb;
- b)-detta richiesta non veniva portata a compimento a causa di un problema tecnico "linea in fase di trasformazione commerciale"



Comitato regionale per le comunicazioni

c)- in data 14.6.2010 veniva posta in lavorazione una nuova richiesta di passaggio, che ha avuto esito positivo, verso l'operatore Infostrada;

d)-nessuna altra e diversa richiesta di passaggio da parte dell'operatore Fastweb risulta essere stata avanzata nel periodo successivo al 15.7.2009 corrispondente alla prima richiesta con esito negativo;

e)- il reclamo del 9.1.2010 è stato riscontrato verbalmente per il tramite di colloquio telefonico con il rappresentante dell'istante;

Sulla base di tale rappresentazione Telecom respinge gli addebiti di responsabilità e chiede il rigetto delle domande dell'istante.

2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME

2.1-E' fatto pacifico tra le parti che il 3.7.2009 è stato emesso l'ordine di portabilità del numero fisso in esame, come risulta anche dalla schermata della procedura Pitagora prodotta dall'operatore Telecom, con Dac prevista per il giorno 15.7.2009 e che tale ordine è stato annullato per rifiuto in quanto "linea in fase di trasformazione commerciale".

Nella specie risulta, inoltre in atti, che in data 14.6.2010 è stato espletato senza problemi l'ordine di passaggio ad altro operatore della linea telefonica di rete fissa intestata all'istante, circostanza peraltro non contestata dall'operatore Fastweb che nulla dice al riguardo.

Cio' detto a riprova del fatto che dopo la prima richiesta di migrazione inoltrata in data 3.7.2009 da parte dell'operatore Fastweb, non sono succedute altre richieste in tal senso dal medesimo operatore tanto che l'istante in assenza di linea telefonica, utilizzando eventualmente solamente il numero provvisorio assegnato, provvedeva in data 17.2.2010 ad effettuare la disdetta dal contratto stipulato con Fastweb e successivamente a rivolgersi ad altro gestore.

Ne consegue necessariamente che Fastweb a tale data ben poteva interrompere la procedura di migrazione. Tale comportamento dell'operatore ha di fatto impedito/ostacolato l'istante nell'esercizio del diritto di recesso.

2.3- L'operatore Fastweb avrebbe dovuto attivare la numerazione fissa con la portabilità del numero entro 60 giorni dalla sottoscrizione del contratto, avvenuta in data 18.6.2009, quindi avrebbe dovuto eseguire l'ordine entro il 17.8.2009, ai sensi del disposto di cui all'art. 5.1 della carta dei servizi dell'operatore Fastweb (estrapolata dal sito dell'AGCOM in data 27.7.2012).

Per i comportamenti abusivi posti in essere dall'operatore Fastweb e di cui a precedenti punti l'istante ha diritto di essere indennizzato.

Il relativo *quantum* va determinato tenendo conto di quanto segue.

La controversia è stata introdotta prima dell'entrata in vigore del Regolamento Indennizzi che quindi non può essere applicato.



Comitato regionale per le comunicazioni

La Carta dei servizi Fastweb prevede, all'art. 5.3, in caso di mancata attivazione del servizio richiesto nei termini di cui all'art. 5.1 sopra richiamato, un indennizzo pari ad €. 10,00 in caso di abbonamenti stipulati da clienti con partita IVA, per ogni giorno di ritardo, con un indennizzo massimo di giorni 10 per ogni tipo di contratto. In caso di superamento del limite massimo si applicano, ai sensi del disposto di cui all'art. 5.3 citato, i limiti della risarcibilità di cui alle Condizioni generali di contratto.

Tenuto conto tutto quanto detto, il periodo da prendere a riferimento va dal 17.8.2009, data corrispondente al tempo massimo consentito per l'espletamento dell'ordine, sino al 17.2.2010, data di disdetta del contratto, per complessivi 185 giorni pari ad **€. 1850,00** (gg.185x10,00€.= 1850,00€.)

2.4 Per quanto riguarda l'assegnazione del numero provvisorio all'istante avvenuto in data 14.7.2009, tale utenza risulta regolarmente utilizzata, almeno fino al 17.2.2010 data di effettuazione della disdetta del contratto, ed il traffico effettuato appare regolare con la conseguenza che gli importi richiesti in fattura e regolarmente pagati non andranno rimborsati, mentre andranno stornati gli importi contenuti nelle fatture per il periodo successivo alla disdetta appunto del 17.2.2010.

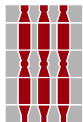
2.5 Per quanto riguarda il mancato riscontro al reclamo inoltrato in data 17.2.2010, l'art. 24 delle Condizioni generali di contratto prevede che il riscontro vada effettuato entro 45 giorni dal ricevimento del medesimo secondo le modalità di cui all'art 13 delle condizioni generali citate. Valutato che il reclamo è stato inoltrato ai sensi della norma, va riconosciuto all'istante, dalla data del 3.4.2010 fino alla data dell'avvenuto passaggio ad altro operatore – 14.6.2010 - l'indennizzo giornaliero di euro 10,00 in forza dell'art. 5.3 della Carta dei servizi dell'operatore Fastweb.

Fatti i calcoli spetta all'istante a tale titolo la somma di **euro 720,00** (gg.72x€10,00=720,00)

2.5- Per quanto riguarda le richieste avanzate nei confronti dell'operatore Telecom andranno accolte solamente quelle relative al mancato riscontro al reclamo.

Posto che quest'ultimo è stato inviato in data 9.11.2010, nella specie il periodo indennizzabile va determinato tenendo conto che il primo reclamo doveva essere evaso entro il 9/12/2010, ai sensi del disposto della carta dei servizi e che l'utente ha avuto il primo contatto utile con l'operatore il giorno dell'udienza di conciliazione, cioè il 24.2.2011. L'utente ha quindi diritto ad essere indennizzato con una somma *pro-die* pari al 50% del canone mensile corrisposto dall'utente.

Ne risulta che l'indennizzo giornaliero di € 7,30 va calcolato per 56 giorni, con conseguente riconoscimento all'istante della somma di **euro 409,00** (gg. 56x7,30 =409,00€.). a titolo d'indennizzo per omesso riscontro al reclamo.



Comitato regionale per le comunicazioni

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, tutti 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.

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

DELIBERA

1)-in parziale accoglimento delle istanze presentate il 07 marzo 2011 -prot. n.1084 e n.1088 – dal xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, corrente in xxxxxx, Via xxxxxxxxxxxx:

- l'operatore Fastweb xxx con socio unico in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

-corrispondere all'istante, per i motivi sopra indicati, la complessiva somma di **€ 2.570,00** oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo effettivo;

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

- l'operatore Telecom Italia spa in persona del legale rappresentante è tenuto a:

2)-**corrispondere** all'istante, per i motivi sopra indicati, la complessiva somma di **€ 409,00** oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo effettivo;

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.

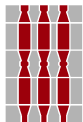
L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante e a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.



Regione Umbria

Consiglio Regionale



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

Comitato regionale per le comunicazioni

Perugia, 30 luglio 2012

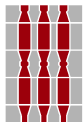
IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)



Regione Umbria

Consiglio Regionale



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

Comitato regionale per le comunicazioni

Y:\GU14 FASE DECISORIA\DETERMINAZIONI E DELIBERE\DECISIONI 2012\Delibere\Versioni Pubblicazione\30 luglio 2012\Delibera n. 55 del 30 luglio 2012.doc