

CO.RE.COM. CAL/FP

DELIBERAZIONE N. 74-2016

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bilotta xxxx c/ Fastweb xxx./Tim – Telecom Italia xxx. - n. utenza
xxxxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 29-11-2016, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

e l'Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;
Visti:

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"*;

la legge 31 luglio 1997, n. 249, *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*, in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, *"Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom"* e succ. modif. ed int.;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Calabria ed il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*, di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori"*, di seguito "Regolamento indennizzi";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Viste le istanze dell'utente menzionato in oggetto, presentate in data 17 maggio 2016 ed acquisite al prot. n. 20628 e n. 20629;

Viste le note del 30 settembre 2016, prot. n. 37290 e n. 37293, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione delle predette controversie;

Visti gli atti del procedimento, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

PRELIMINARMENTE, stante l'omogeneità dell'oggetto della controversia, si dispone la riunione dei procedimenti, ai sensi del comma 4, dell'art. 18 del Regolamento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato: 1) la mancata migrazione della propria utenza; 2) la perdita della numerazione; 3) la sospensione dei servizi voce e adsl; 4) l'addebito di somme in contestazione. In particolare ha affermato:

- 1) di aver concluso, l'ultima settimana di luglio 2015, un contratto, per il passaggio della propria utenza, per i servizi voce e adsl, da Telecom a Fastweb;
- 2) l'1 agosto 2015 i servizi venivano totalmente interrotti;
- 3) nonostante le numerose richieste, a entrambi gli operatori, il disservizio perdurava;
- 4) alla fine del mese di settembre, di aver chiesto di rientrare con il precedente gestore, stante la comunicazione ricevuta da Fastweb, che indicava il mese di dicembre 2015, quale fine del disservizio;
- 5) di essere stato informato dalla società Fastweb dell'impossibilità di rientrare con il precedente gestore, e di aver, quale alternativa al rientro, l'opzione di richiedere la cessazione dell'utenza;
- 6) di avere, per tale motivo, formalizzato la richiesta di recesso, con conseguente perdita della numerazione, in uso dal 1997;
- 7) di aver, nel gennaio 2016, ricevuto da Telecom una fattura di € 201,86, nella quale veniva addebitato il costo dell'abbonamento per i periodi in cui il servizio era interrotto e, in seguito, un'ulteriore fattura, di € 168,17, relativa al mese di Dicembre 2015, periodo in cui l'utenza era cessata.

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

- 1) lo storno delle somme in contestazione;
- 2) un indennizzo per ritardata migrazione;
- 3) un indennizzo per interruzione dei servizi voce e adsl;
- 4) un indennizzo per perdita di numerazione.

2. La posizione dell'operatore Tim - Telecom Italia

La società Tim - Telecom Italia, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, e nel merito specifica:

- 1) l'utenza risulta migrata verso altro operatore nel mese di Agosto 2015;
- 2) la società si è limitata esclusivamente a lasciare libera l'utenza in contestazione;
- 3) non si riscontrano segnalazioni di guasto nel periodo in questione (retrocartellini allegati).

In conclusione, l'operatore Tim - Telecom Italia respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

3. La posizione dell'operatore Fastweb

La società Fastweb, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, e nel merito specifica:

- 4) trattasi di un cliente residenziale che ha aderito ad un'offerta Fastweb (allegata), il 30 luglio 2015;
- 5) la società Fastweb ha richiesto la migrazione della linea sulle proprie centrali per sette volte (schermate allegate), fin dal 10 agosto 2015;

- 6) la società Telecom acquisiva la richiesta sul proprio sistema, ma, nella realtà, non rilasciava la linea, tanto da essere costretta, in seguito alle segnalazioni ricevute da Fastweb, a rimodulare la DAC per ben sette volte (schermate allegate), fino all'effettivo rilascio avvenuto il 23 dicembre 2015;
- 7) l'istante, tuttavia, inviava disdetta, ricevuta dalla società il 30 settembre 2015 (allegata) e, conseguentemente, rifiutava l'attivazione;
- 8) inoltre, si evidenzia che la procedura di cessazione con rientro è stata bocciata da Telecom a seguito di rifiuto da parte del cliente (schermata allegata).

In conclusione, l'operatore Fastweb respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

PRELIMINARMENTE, questo Ufficio non ritiene necessaria, ai fini della definizione dei presenti procedimenti la fissazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento, in quanto le parti hanno utilmente articolato le proprie tesi difensive ed è stato convenientemente garantito il contraddittorio; inoltre, i fascicoli risultano adeguatamente documentati e la controversia è matura per la decisione.

4. Motivazione della decisione

Il ricorrente lamenta, in primo luogo, la mancata migrazione della propria utenza da Telecom Italia a Fastweb. Dalla documentazione, allegata dalle parti alla propria memoria, si evince trattarsi, nel caso specifico, di un trasferimento di utenza che riutilizza un servizio intermedio di accesso esistente sulla risorsa, da Telecom Italia a OLO, per il quale la delibera Agcom n. 274/07/CONS prevede un termine di 10 giorni lavorativi per l'espletamento del passaggio.

La società Telecom afferma che la migrazione sia avvenuta nel mese di agosto 2015, senza, tuttavia, allegare nulla a prova di quanto asserito; invece, Fastweb, diligentemente, ha allegato alla propria memoria, tutte le schermate di richiesta di rilascio della linea, con le varie rimodulazioni della DAC. Per tale motivo, dalla documentazione esibita, si evince la responsabilità di Telecom Italia per la mancata migrazione e per la conseguente interruzione dei servizi, avvenuta quando l'istante risultava essere ancora con tale ultimo operatore.

Al ricorrente, perciò, è riconosciuto l'indennizzo per ritardata migrazione e l'indennizzo per interruzione dei servizi.

La società Telecom Italia, è tenuta, quindi, a corrispondere all'istante un indennizzo per ritardata migrazione, calcolato ai sensi del comma 1 dell'art. 6 del Regolamento – all. A alla delibera n. 73/11/CONS, a decorrere dal 10 agosto (giorno in cui la migrazione doveva essere effettuata) al 23 dicembre 2015 (giorno in cui è stata rilasciata la linea), per un totale di 134 giorni, pari a € 670,00 (seicentoseventanta/00).

La medesima società è tenuta, inoltre, a corrispondere all'istante un indennizzo per interruzione dei servizi, calcolato ai sensi del combinato disposto degli articoli 6, comma 2, e 5, comma 1, del Regolamento indennizzi, a decorrere dall'1 agosto (giorno in cui ha avuto inizio l'interruzione) al 23 dicembre 2015 (giorno in cui è stata rilasciata la linea e i servizi si sarebbero potuti riattivare), per un totale di 144 giorni, pari a € 1.440,00 (millequattrocentoquaranta/00).

La società Telecom, inoltre, è tenuta a stornare, all'istante, le somme addebitate nelle fatture contestate, in quanto riferentesi a periodi in cui i servizi erano interrotti, per un totale di € 370,03.

Il ricorrente lamenta, da ultimo, la perdita della numerazione, tuttavia, tale disservizio non può essere addebitato a nessuna delle due società resistenti, in quanto verificatosi in seguito alla scelta dell'utente di richiedere la cessazione dei servizi, come dimostrato dalla missiva inviata a Fastweb, il 26 settembre 2015 e, conseguentemente, la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione è rigettata.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, l'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura sancisce che, nel determinare tali rimborsi, si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione";

Ciò stante, atteso che, nonostante la fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione, con Telecom Italia, si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente la somma di € 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge,

DELIBERA

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) L'accoglimento delle richieste di indennizzo e storno avanzate dal sig. Bilotta A. A., con l'istanza di definizione, nei soli confronti della società Tim – Telecom Italia e il rigetto di quelle avanzate con l'istanza di definizione, nei confronti della società Fastweb;
- 2) La società Tim – Telecom Italia, è tenuta, oltre allo storno della somma di € 370,03, a pagare, in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) € 670,00 (seicentoseventanta/00), a titolo di indennizzo per ritardata migrazione;
 - b) € 1.440,00 (millequattrocentoquaranta/00), a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi;
 - c) € 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 3) La società Tim – Telecom Italia è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
- 4) Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
- 5) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 6) 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 sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Presidente

F.to Dott. Giuseppe Rotta

Il Segretario

F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale