

Co.Re.Com. Cal/Rep

DELIBERAZIONE N. 12-2017

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Davoli xxxxx c/ Fastweb xxxx
- utenza n. xxxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 06-04-2017, 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 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";

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 38720 del 10 ottobre 2016, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 20 ottobre 2016, prot. n. 40647, 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 della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta, a mezzo e-mail, l'8 novembre 2016, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva, unitamente agli allegati, entro il termine assegnato nella nota di avvio del procedimento;

VISTE le memorie inoltrate dall'istante;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 22 febbraio 2017;

VISTI gli atti e i documenti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario di un'utenza *business* ha lamentato la ritardata migrazione della linea (voce e ADSL) da Fastweb a Tim - Telecom Italia. In particolare, ha riferito che:

- a) in data 13 maggio 2016, ha fatto richiesta di migrazione all'operatore *recipient*, nel caso di specie, Tim - Telecom Italia;
- b) l'operatore *recipient* "per diverso tempo non ha potuto evadere la richiesta perché la migrazione veniva sistematicamente bocciata dal vecchio gestore con motivazioni incomprensibili";
- c) la migrazione è avvenuta nel mese di agosto 2015;
- d) la linea ha funzionato perfettamente soltanto a partire dalla seconda metà del mese di ottobre 2016.

Posto che il tentativo di conciliazione, si è concluso con un verbale di mancata conciliazione del 14 luglio 2016, in atti, ha chiesto di definire l'odierna controversia, al fine di ottenere dal gestore:

1. gli indennizzi previsti dal contratto, carta dei servizi e/o delibere AgCom;
2. il risarcimento dei danni subiti.

2. La posizione dell'operatore

In data 8 novembre 2016, nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha prodotto una memoria difensiva, con documentazione in allegato. In via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità delle eventuali richieste che non siano state oggetto del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione, rappresentando in particolare che:

1. in data 15 maggio 2015, ha inviato la richiesta di migrazione all'operatore *recipient*, e che detta richiesta è stata bocciata da quest'ultimo il 18 maggio 2016, con la seguente causale " *DN non associato all'accesso da migrare*";
2. il numero da migrare era 0961709XXX e non i numeri 0961540XXX e 0961541XXX, numeri nativi Fastweb;
3. nella prima richiesta, l'operatore *recipient*, errava indicando anche i numeri, nativi Fastweb, sopra citati; tale errore veniva reiterato anche nella seconda richiesta del 26 maggio 2015, per cui la richiesta è stata bocciata il 27 maggio 2015, con la medesima causale di scarto;
4. in data 13 luglio 2015, Tim- Telecom inoltrava la richiesta corretta, sia come operatore *recipient* e sia come operatore responsabile della fase 3 del processo di migrazione;
5. l'operatore *recipient* completava il processo di migrazione del numero 0961709XXX il 10 settembre 2015;
6. l'11 settembre 2015, Fastweb cessava il contratto con l'odierno ricorrente.

Nel merito la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, declinando ogni responsabilità. Per di più, in sede di udienza di discussione della controversia, ha reiterato tutte le eccezioni e le difese precedentemente formulate nella propria memoria

In data 29 novembre 2016, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una propria memoria di replica, con cui ha contestato *ex adverso* quanto dedotto ed affermato dalla resistente.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata dalla resistente nella memoria circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione.

In ogni caso, si precisa che l'istante ha depositato in atti il verbale della conciliazione espletata davanti a questo CO.RE.COM. Dalla verifica delle questioni sottoposte al tentativo di conciliazione emerge l'ammissibilità delle richieste formulate in sede di definizione della controversia.

Gradatamente, in via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità della domanda dell'istante per quel che concerne la richiesta di risarcimento del danno, per incompetenza dell'Organo adito a decidere su essa, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

Tanto precisato, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Relativamente, alla richiesta di indennizzo per ritardata migrazione, è emerso che il processo di migrazione, dell'utenza in questione (0961709XXX), si è completato il 10 settembre 2015.

In relazione ai tentativi di migrazione dell'utenza interessata, dall'operatore Fastweb al gestore Tim- Telecom, deve rilevarsi, in primo luogo, che Fastweb ha documentato la ricezione di due richieste di migrazione provenienti dal *recipient* (Tim - Telecom Italia), successivamente, ha notificato al *recipient* due KO, nella Fase 2 delle predette tentate procedure, con le seguenti causali di rifiuto che non possono essere ritenute giustificative: "*DN non associato all'accesso da migrare*", riferito alle numerazioni 0961540XXX e 0961541XXX. Orbene, poiché il *link* su cui erano attivi i servizi forniti sulle predette utenze era unico, risulta ingiustificato il comportamento del *donating* che ometta di verificare se all'accesso da migrare risulti associato altro DN.

Il corredo documentale acquisito al procedimento consente, quindi, di affermare che i tentativi di migrazione dell'utenza di cui trattasi hanno avuto uno scarto ingiustificato da parte dell'operatore *donating* Fastweb.

Ne deriva che la responsabilità per il ritardo della migrazione della numerazione interessata sia da attribuirsi, nel caso di specie, all'operatore *donating* Fastweb, contrattualmente legato dall'utente e, in quanto tale, tenuto, in caso di responsabilità, ad indennizzare l'utente per i disservizi subiti in conseguenza del suo comportamento.

E', dunque, accoglibile la richiesta di indennizzo avanzata dall'istante in relazione ai disagi subiti a causa del ritardo del trasferimento della linea. Di conseguenza, la resistente è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo giornaliero di euro 1,50, previsto per le procedure di cambio operatore, ai sensi dell'art. 3, comma 3, del Regolamento indennizzi. Inoltre, trattandosi di utenza di tipo "affari", ai sensi dell'art. 12, comma 2, del predetto Regolamento, l'indennizzo deve computarsi in misura pari al doppio (e, dunque, nella misura di euro 3,00 al giorno).

Dunque, in ragione di quanto sopra accertato, tenuto conto che la prima richiesta di trasferimento della linea risulta sottoscritta dall'utente il 12 maggio 2015 e che l'ordine di migrazione dell'utenza da parte di Telecom è stato ricevuto da Fastweb il 18 maggio 2015, la decorrenza del ritardo relativo alla procedura di migrazione deve computarsi a partire dal giorno 23 maggio 2015, data coincidente con lo scadere del termine di 5 giorni a disposizione del *donating* per le verifiche tecniche e gestionali, in ordine alla richiesta di migrazione rivoltagli dal *recipient*, come previsto dalla delibera n. 274/07/CONS "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso", integrata e modificata dalla delibera n. 41/09/CIR,.

L'indennizzo complessivamente spettante all'istante, e che Fastweb è tenuta a liquidare in suo favore, è dunque pari ad euro 333,00 (trecentotrentatre/00), in relazione al servizio ADSL, ed euro 333,00 (trecentotrentatre/00), in relazione al servizio voce, per un ritardo pari a 111 giorni: dal 23 maggio al 10 settembre 2015.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'istante si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che, nonostante la fondatezza parziale della domanda, questi è stato onerato di ulteriori spese, compresa l'assistenza legale, per presentare l'istanza di definizione e per presenziare all'udienza di secondo grado, che si è svolta in audioconferenza, davanti a questo Co.Re.Com..

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

DELIBERAZIONE

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal sig. **Davoli V.**, nei confronti della società Fastweb .

1. La società Fastweb è tenuta a liquidare a favore dell'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:
 - a. Euro 333,00 (trecentotrentatre/00) a titolo di indennizzo per ritardata migrazione del servizio voce, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
 - b. Euro 333,00 (trecentotrentatre/00) a titolo di indennizzo per ritardata migrazione del servizio ADSL, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
 - c. Euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura.
2. La predetta società è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione, entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
3. 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;

4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Segretario

F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Il Presidente

F.to Dott. Giuseppe Rotta

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale