

CO.RE.COM. CAL/FP

DELIBERAZIONE N.20

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

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 27-07-2016, 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"*;

Vista l'istanza dell'utente menzionato in oggetto, presentata in data 7 dicembre 2015 ed acquisita al prot. n. 54710;

Vista la nota del 15 dicembre 2015, prot. n. 55898, 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;

Visti gli atti del procedimento, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e le risultanze emerse nel corso dell'udienza di definizione del 12 luglio 2016;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato: 1) il ritardo nella procedura di trasloco; 2) la sospensione del servizio per cause tecniche; 3) la perdita della numerazione; 4) l'addebito di somme in contestazione. In particolare ha lamentato:

- 1) di aver migrato la propria utenza business, attiva dal 1996, da Telecom Italia a Fastweb nel 2015;
- 2) di aver chiesto alla società resistente, il 13 giugno 2015, il trasloco della detta utenza ;
- 3) dopo innumerevoli solleciti, il 12 agosto 2015, veniva effettuato il trasloco;
- 4) tuttavia, dalla suddetta data, il servizio non funzionava più né in ricezione, né in trasmissione;
- 5) dopo varie telefonate, l'istante apprendeva dalla società resistente che il servizio era cessato, senza che lo stesso ne avesse fatto richiesta;
- 6) il servizio non è più stato riattivato e, tale situazione, oltre a recare enormi disagi all'attività professionale dell'istante, ha comportato la perdita della numerazione;
- 7) infine, veniva addebitato sul conto corrente dell'istante la somma di € 146,10, quale "addebito costo attivazione per recesso anticipato", nella fattura n. 7469xxx, del 14 ottobre 2015.

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

- a. un indennizzo per ritardo del trasloco/ritardata attivazione;
- b. un indennizzo per sospensione del servizio;
- c. un indennizzo per perdita della numerazione;
- d. il rimborso della somma di € 146,10 della fattura n. 7469xxx, del 14 ottobre 2015.

2. La posizione dell'operatore

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, preliminarmente chiede venga dichiarata l'inammissibilità delle richieste che non coincidano con quelle di cui all'istanza di conciliazione o che non abbiano formato oggetto del tentativo di conciliazione, e nel merito specifica:

- a. l'istante veniva attivato con i servizi Fastweb il 9 giugno 2015;
- b. il 17 giugno 2015, l'istante inviava alla società richiesta di trasloco;
- c. la società inviava, prontamente, comunicazione al proprietario della rete (Telecom Italia) della richiesta di trasloco, che, tuttavia, riceveva, in data 10 e 25 luglio 2015, due KO per irreperibilità del cliente;
- d. per tali motivazioni, la società tentava di contattare l'istante per sapere cosa fare della numerazione, ovvero se attendere una richiesta di migrazione o una cessazione con rientro in Telecom;
- e. il 15 agosto 2015 (schermata allegata) la società chiamava l'istante che manifestava "non interesse", e perciò inviava richiesta di cessazione con rientro a Telecom Italia, espletata in data 21 agosto 2015;
- f. a seguito della cessazione il contratto veniva chiuso.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, deve dichiararsi, l'inammissibilità della richiesta di rimborso della somma di € 146,10 della fattura n. 7469xxx, del 14 ottobre 2015, non essendo tale richiesta stata oggetto del tentativo di conciliazione, come si evince dal verbale di mancata conciliazione del 6 novembre 2015.

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

Il ricorrente lamenta il mancato trasloco della propria utenza business, la sospensione del servizio e la perdita della numerazione. Le problematiche lamentate vengono trattate insieme, poiché aventi un'unica connessione causale e nascenti da un unico evento.

La non esecuzione del detto trasloco è confermato dalla società, che nelle proprie memorie ammette, che lo stesso non è stato eseguito, ricevendo due KO per irreperibilità dell'utente. È assolutamente priva di fondamento la giustificazione che la società adduce per aver cessato arbitrariamente la linea all'istante, in quanto il "non interesse" manifestato dallo stesso nel corso della conversazione telefonica del 15 agosto 2015, oltre a non potersi attribuire, in maniera univoca, in forza di quanto riportato nella schermata allegata dalla società, alla procedura di trasloco, non può, in ogni caso, avere il significato giuridico di una richiesta di cessazione dell'utenza, che va eseguita nelle forme contrattualmente previste, cosa che, nel caso di specie, non è avvenuta. Il comportamento della società resistente è stato, in tale circostanza, assolutamente arbitrario e privo di qualsiasi fondamento giuridico e regolamentare, arrecando disservizi ingenti alla parte istante, in particolare, la perdita della numerazione storica della società.

Per tali motivazioni sono accolte le richieste di indennizzo per mancato trasloco, per sospensione del servizio e per perdita della numerazione.

L'indennizzo per la mancata gestione della procedura di trasloco è calcolato ai sensi del combinato disposto degli articoli 3, comma 1, e 12, comma 2, del Regolamento – all. A alla delibera n. 73/11/CONS, a far data dal 13 giugno, giorno in cui l'istante ha chiesto il trasloco, al 21 agosto 2015, giorno in cui l'utenza è cessata (detratti i 45 giorni che la società si riserva, ai sensi dell'articolo 7.5 delle proprie Condizioni generali di contratto, per effettuare la procedura di trasloco). Poiché i giorni di ritardo sono 31, il detto indennizzo è pari a € 465,00 (quattrocentosessantacinque/00).

L'indennizzo per la sospensione del servizio per cause tecniche è calcolato ai sensi del combinato disposto degli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, del Regolamento – all. A alla delibera n. 73/11/CONS, a far data dal 12 agosto (giorno in cui il servizio è stato sospeso, nell'indirizzo in cui si trovava precedentemente alla richiesta di trasloco) al 7 dicembre 2015 (giorno di presentazione dell'istanza di definizione). Poiché i giorni di sospensione sono 117, il detto indennizzo è pari a € 1.170,00 (millecentosettanta/00).

Infine, l'indennizzo per perdita della numerazione è calcolato nella misura massima prevista dal combinato disposto degli articoli 9 e 12, comma 2, del Regolamento – all. A alla delibera n. 73/11/CONS, poiché gli anni di precedente titolarità della numerazione sono diciannove ed è pari a € 4.000,00 (quattromila/00).

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 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 e della circostanza che l'istante ha anche presenziato all'udienza di definizione del 12 luglio 2016, ricorrono le condizioni per riconoscere allo stesso 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 parziale (tranne le richieste di rimborso della somma di € 146,10 della fattura n. 7469xxx, del 14 ottobre 2015) delle richieste di indennizzo avanzate da Service, con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Fastweb;
- 2) La società Fastweb è tenuta a pagare, in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) € 465,00 (quattrocentosessantacinque/00), a titolo di indennizzo per il ritardo nel trasloco dell'utenza;
 - b) € 1.170,00 (millecentosettanta/00), a titolo di indennizzo per sospensione del servizio per cause tecniche;
 - c) € 4.000,00 (quattromila/00), a titolo di indennizzo per perdita della numerazione;
 - d) € 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 3) La società resistente 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 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