CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

CO.RE.COM.-Molise

Deliberazione n° 20

del 07/03/16

Oggetto: Controversia promossa dall'utente snc contro la compagnia telefonica Telecom Italia e Fastweb Italia s.p.a..

L'anno DUEMILASEDICI (2016) il giorno SETTE (07) del mese di MARZO(03) nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Avv. Andrea LATESSA	Presidente		
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente		
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente		X

Verbalizza il Direttore del Servizio Ing. Riccardo Tamburro;

IL COMITATO CORECOM

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"*, in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'autorità, dei comitati regionali per le Comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante *"Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni"* e successive modificazioni e integrazioni ;

86100 Campobasso – Via Colitto, 7– tel. 0874/424279/ 76 - fax 0874-424767 Email : corecommolise@cert.regione.molise.it – www.corecommolise.it

VISTO l'articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle Comunicazioni elettroniche*";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AgCom), la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome , che ha innovate la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le Comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall'AgCOM e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1° gennaio 2012;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza di definizione presentata in data 27/05/2014 dall'utente [illegible] mediante formulario GU14 acquisita al protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°867/COM/14, avverso le compagnie telefoniche Telecom Italia s.p.a e Fastweb Italia s.p.a..

CONSTATATO che l'istanza riguardava la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione di una utenza telefonica business a seguito di richiesta di migrazione da Telecom Italia s.p.a. a Fastweb s.p.a., e l'indennizzo per la mancata migrazione.

VISTO che l'udienza di conciliazione si è tenuta in data 27/05/2014, ed alla stessa hanno partecipato entrambe le compagnie telefoniche, e si è conclusa negativamente atteso che le parti non hanno raggiunto alcun accordo.

CONSIDERATO che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento di cui alla delibera 173/07/CONS ed è quindi proponibile; pertanto l'ufficio ha provveduto a notificare con nota del 27 maggio 2014 alle compagnie telefoniche il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 30 giugno 2014 per l'udienza fissando altresì i termini per la presentazione delle memorie al 26 giugno 2014 e per le controdeduzioni (nei tre giorni successivi).

VISTO che l'utente in sede di presentazione dell'istanza ha rimesso il solo modello GU14, limitandosi a dare una descrizione molti sintetica dei fatti, dimenticando di indicare da quanti anni la numerazione telefonica 0865461239 era a sua disposizione. Tale mancanza è ancor più accentuata atteso che in sede di definizione, ma omesso di mettere a verbale, una volta preso atto che la perdita della numerazione non era reversibile, il dato propedeutico alla liquidazione dell'indennizzo.

CONSIDERATO CHE la Telecom Italia s.p.a. ha rimesso con nota del 26/06/2013 inviata via fax ed acquista al protocollo in pari data al n° 1079 delle memorie difensive, omettendo però di inviare le medesime anche all'altra compagnia telefonica Fastweb s.p.a..

CONSIDERATO altresì che la Fastweb s.p.a. ha inviato le proprie memorie in data 26/06/2014 via fax alle ore 11:26, ma non sono state acquisite al protocollo.

86100 Campobasso – Via Colitto, 7– tel. 0874/424279/ 76 - fax 0874-424767 Email : corecommolise@cert.regione.molise.it – www.corecommolise.it

CONSIDERATO che dagli atti e dai documenti trasmessi dalla Fastweb, si evince che l'utente ha sottoscritto il contratto in data 24.02.2014; la stessa Fastweb s.p.a riconosce che l'utente aveva richiesto la migrazione sia del n° 0865460487 che del n°0865461239.
Mentre la migrazione del n°0865460487 è andata a buon fine, la migrazione del n°0865461239 non è andata a buon fine atteso che la Telecom aveva assegnato la numerazione in questione ad altro utente.
Di fatto la Fastweb aveva richiesto la NP il 26.03.2014 ed ha ricevuto dal sistema operativo della Telecom il KO per i motivi sopra descritti.
E' evidente che l'unica compagnia telefonica responsabile di quanto accaduto è la Fastweb s.p.a. che non ha usato la corretta diligenza per assicurare la migrazione anche dell'altra utenza telefonica.
La compagnia telefonica Fastweb s.p.a il 03/04/2014 ha comunicato via mail all'utente la perdita della numerazione.

CONSTATATO che la perdita della numerazione telefonica fa capo alla sola compagnia telefonica Fastweb s.p.a. la quale dovrà indennizzare l'utente ex art. 9 compianto con l'art. 12, 2^ comma, dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS. L'indennizzo è pari ad Euro 100,00 per ogni annualità di precedente utilizzo della numerazione moltiplicata per 4 così come disposto dall'art. 12 , 2^ comma dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS. L'utente ha allegato copia delle bollette relative all'anno 2006, dalle quali risulta che lo stessa era già attiva da tale data.
- L'indennità da liquidare, pertanto riguarda 9 anni, ovvero dal 2006 a tutto il 2014, per complessivi € 3.600,00 (tremilaseicento/00), ovvero €. 100,00 (cento/00) per annualità ex art. 9 combinato con l'art. 12 (moltiplica per 4 le indennità in caso di utenza business) dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS:
- Per quanto concerne la mancata migrazione, nel prendere atto che il contratto è stato sottoscritto il 24.02.2014, e che il termine previsto dal decreto Bersani per l'ultimazione della migrazione è di giorni 30, e che la notizia della perdita della numerazione e del non buon fine della migrazione è stata data il 03/04/2014, i giorni di indennizzo sono 7 giorni ai quali si applica l'importo giornaliero di € 7,5 a sua volta moltiplicato per due essendo utenza business, per un totale di €. 105,00 (centocinque/00).

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 1206 del 5/02/2016 che si allega alla presente;

IL CO.RE.COM. all'unanimità dei propri componenti, per le motivazioni tutte espresse in precedenza , così

DELIBERA

- Che in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n.39/2014 approva integralmente la relazione istruttoria prot. N. 1206 del 5/02/2016 che si allega alla presente;
- Condanna la compagnia telefonica Fastweb al pagamento di €. 3.600,00 (tremilaseicento/00) ai sensi degli artt. 9 e 12 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS;
- Condanna altresì la compagnia telefonica Fastweb al pagamento di € 105,00 (centocinque/00) per mancata migrazione;
- Spese di giudizio la somma di €. 100,00 (cento/00) a favore dell'utente, l'importo in questione è a totale carico della compagnia telefonica Fastweb;

86100 Campobasso – Via Colitto, 7– tel. 0874/424279/ 76 - fax 0874-424767 Email : corecommolise@cert.regione.molise.it – www.corecommolise.it

- Tutte le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere alla data di presentazione dell'istanza di conciliazione sino all'effettivo soddisfo

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.
L'operatore dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica mediante assegno circolare da inviare all'indirizzo dell'istante ed entro lo stesso termine dovrà comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento.
Ai sensi dell'articolo 135,comma 1, lett. 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.leg.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.
La presente delibera formata da 4 facciate è notificata alle parti a cura della struttura, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise.

Il Direttore del Servizio
Ing. Riccardo Tamburro

Il Presidente
Avv. Andrea Latessa

86100 Campobasso – Via Colitto, 7– tel. 0874/424279/ 76 - fax 0874-424767 Email : corecommolise@cert.regione.molise.it – www.corecommolise.it

Consiglio Regionale del Molise

corecom MOLISE

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Regione Molise
Consiglio Regionale
Prot. 0001206/16 Del 05/02/2016
interna – Consiglio –

Al Signor Segretario generale
Ing. Riccardo Tamburro

SEDE

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n°39/2014

Premesso

In data 27.05.2014 è stata presentata dall'utente ~ ;. una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita al protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°867/COM/14, avverso le compagnie telefoniche Telecom Italia s.p.a e Fastweb Italia s.p.a..

L'istanza riguardava la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione di una utenza telefonica business a seguito di richiesta di migrazione da Telecom Italia s.p.a. a Fastweb s.p.a., e l'indennizzo per la mancata migrazione.

L'udienza di conciliazione si è tenuta in data 27/05/2014, ed alla stessa hanno partecipato entrambe le compagnie telefoniche, e si è conclusa negativamente atteso che le parti non hanno raggiunto alcun accordo.

Preliminarmente,

si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento di cui alla delibera 173/07/CONS ed è quindi proponibile; pertanto l'ufficio ha provveduto a notificare con nota del 27 maggio 2014 alle compagnie telefoniche il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 30 giugno 2014 per l'udienza fissando altresì i termini per la presentazione delle memorie al 26 giugno 2014 e per le controdeduzioni (nei tre giorni successivi).

La documentazione rimessa dalle parti:

L'utente in sede di presentazione dell'istanza ha rimesso il solo modello GU14, limitandosi a dare una descrizione molti sintetica dei fatti, dimenticando di indicare da quanti ani la numerazione telefonica 0865461239 era a sua disposizione. Tale mancanza è ancor più accentuata atteso che in sede di definizione, ma omesso di mettere a verbale, una volta preso atto che la perdita della numerazione non era reversibile, il dato propedeutico alla liquidazione dell'indennizzo.

La Telecom Italia s.p.a. ha rimesso con nota del 26/06/2013 inviata via fax ed acquista al protocollo in pari data al n° 1079 delle memorie difensive, omettendo però di inviare le medesime anche all'altra compagnia telefonica Fastweb s.p.a..

La Fastweb s.p.a. ha inviato le proprie memorie in data 26/06/2014 via fax alle ore 11:26, ma non sono state acquisite al protocollo.

In sede di definizione, le cui udienze si tenute il 30 giugno 2014 e successivamente riconvocata per il giorno 16 luglio 2014, si prende atto dei rilevi formulati dall'Avv. Sardini circa la violazione del contraddittorio atteso che le memorie della Telecom non erano state inviate alla società Fastweb. Tale rilievo trova riscontro nella nota con cui la Telecom Italia s.p.a. ha inoltrato le proprie memorie, che non è indirizzata alla società Fastweb. Tale rilievo determina che le memorie prodotte dalla compagnia telefonia Telecom Italia s.p.a. non sono ricevibili se non per la parte contenenti i documenti amministrativi prodotti ovvero le schermate del sistema.

L'avv. Sardini nelle memorie eccepisce anche in merito alla presunta legittimità dell'istanza, dell'utente atteso che gli risulta che l'utente ha presentato una istanza di conciliazione per un'altra numerazione 0874/97551. Dagli atti amministrativi si rileva che l'utente ha presentato correttamente l'istanza di conciliazione mediante modello UG in data 05.05.2014 acquisita al protocollo al n° 688/14. Inoltre si rileva che in sede di udienza di conciliazione era presente anche la compagnia Fastweb con l'Avv. Piccirillo all'uopo delegato dallo stesso Sardini.

Nel merito,

Dagli atti e dai documenti trasmessi dalla Fastweb, si evince che l'utente ha sottoscritto il contratto in data 24.02.2014; la stessa Fastweb s.p.a riconosce che l'utente aveva richiesto la migrazione sia del n° 0865460487 che del n°0865461239.

Mentre la migrazione del n°0865460487 è andata a buon fine, la migrazione del n°0865461239 non è andata a buon fine atteso che la Telecom aveva assegnato la numerazione in questione ad altro utente.

Di fatto la Fastweb aveva richiesto la NP il 26.03.2014 ed ha ricevuto dal sistema operativo della Telecom il KO per i motivi sopra descritti.

E' evidente che l'unica compagnia telefonica responsabile di quanto accaduto è la Fastweb s.p.a. che non ha usato la corretta diligenza per assicurare la migrazione anche dell'altra utenza telefonica.

La compagnia telefonica Fastweb s.p.a il 03/04/2014 ha comunicato via mail all'utente la perdita della numerazione.

Conclusione.

La perdita della numerazione telefonica fa capo alla sola compagnia telefonica Fastweb s.p.a. la quale dovrà indennizzare l'utente ex art. 9 compianto con l'art. 12, 2^ comma, dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS. L'indennizzo è pari ad Euro 100,00 per ogni annualità di precedente utilizzo della numerazione moltiplicata per 4 così come disposto dall'art. 12 , 2^ comma dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS. L'utente ha allegato copia delle bollette relative all'anno 2006, dalle quali risulta che lo stessa era già attiva da tale data.

L'indennità da liquidare, pertanto riguarda 9 anni, ovvero dal 2006 a tutto il 2014, per complessivi €3.600,00 (tremilaseicento/00), ovvero €. 100,00 (cento/00) per annualità ex art. 9 combinato con l'art. 12 (moltiplica per 4 le indennità in caso di utenza business) dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS:

Per quanto concerna la mancata migrazione, nel prendere atto che il contratto è stato sottoscritto il 24.02.2014, e che il termine previsto dal decreto Bersani per l'ultimazione della migrazione è di giorni 30, e che la notizia della perdita della numerazione e del non buon fine della migrazione è stata data il 03/04/2014, i giorni di indennizzo sono 7 giorni ai quali si applica l'importo giornaliero di €7,5 a sua volta moltiplicato per due essendo utenza business, per un totale di €. 105,00 (centocinque/00).

Relativamente alle spese di giudizio, si ritiene di liquidare in via equitativa la somma complessiva di €. 100,00 (cento/00) a favore dell'utente; l'importo in questione è a totale ed esclusivo carico della compagnia telefonica Fastewb s.p.a..

Si trasmette la presente relazione per il seguito di competenza.

SI CONDIVIDE
08/02/2016

Il funzionario
Dott. Lucio Dalla Torre