corecom MOLISE

CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DEFINIZIONE n° 02 /2016

OGGETTO: definizione n°117/2014 promossa dall'utente De Vitis contro le compagnie telefoniche Wind Telecomunicazioni s.p.a. e Fastweb. S.p.a.

IL SEGRETARIO GENERALE
Direttore del Servizio
Riccardo TAMBURRO

IL DIRETTORE DEL
CORECOM DELLA REGIONE MOLISE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*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, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*";

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

VISTO 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", di seguito "Regolamento";

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*";

VISTA l'istanza dell'utente De Vitis presentata in data 22.12.2014;

VISTI gli atti del procedimento e la relazione del responsabile del procedimento prot. 548/16 del 19/01/2016;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'utente contesta alle società telefoniche, la disattivazione del servizio dal 19/12/2012 al 21/01/2013 e la mancata migrazione dell'utenza telefonica come richiesto dal coniuge Quaranta , e l'invio di fatture da parte di Wind Telecomunicazioni s.p.a pur in assenza di linea telefonica , al punto che l'utente ha dovuto attivare un nuovo contratto con la Telecom abbandonando la precedente numerazione che risulta essere stata assegnata alla società EMMESSESCOMMESSE.

correlativamente di disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b). A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal recipient (c.d. D.A.C. data di attesa consegna) in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente. L'articolo 17 bis della delibera 274/07/CONS prevede, in linea generale, che sia l'operatore Recipient a raccogliere la manifestazione di volontà da parte dell'utente per poi attivare il dialogo tecnico con l'operatore Donating. In particolare, la complessa normativa testè citata suddivide la migrazione in 3 Fasi, nell'ambito di ciascuna delle quali sono dettagliatamente indicati gli adempimenti che devono essere assolti dagli operatori coinvolti (definiti "Donating", cioè l'operatore presso il quale è attiva l'utenza da migrare; e "Recipient", cioè l'operatore verso il quale l'utente intende migrare). In particolare, nella Fase 1 l'utente aderisce ad una offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione, precedentemente fornitogli dal Donating. Nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche (formali e tecniche, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient), fornendo l'esito delle stesse al Recipient entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica comunque il silenzio assenso; nei casi specificati dalla normativa, il Donating può inviare, entro lo stesso termine di 5 giorni, un KO. Nella Fase 3 il Recipient, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, processa la migrazione entro la DAC (data attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente; nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO (impossibilità tecnica a fornire il servizio: ad es. per irreperibilità cliente, o problemi di rete), concordando, in tal caso, una nuova DAC (rimodulazione).

Conclusione.

L'utente è stato costretto ad attivare una nuova linea telefonica con un terzo gestore la Telecom Italia s.p.a., a causa dei disservizi causati dalle compagnie telefoniche Wint Infostrada s.p.a. e Fastweb s.p.a., le quali non hanno rispettato i dettati delle delibere 274/07/CONS e 441/09/ CIR.

In fase di riconfigurazione dell'utente da parte della Wind Infostrada s.p.a. nessuna comunicazione è stata data all'utente, il quale ignaro della riattivazione dell'utenza telefonica tanto sperata era stato costretto ad attivare un'altra utenza.

2. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte e pertanto si ritiene di porre a carico della Fastweb s.p.a. l'indennizzo previsto dall'art. 6 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS, il quale prevede un indennizzo di Euro 5,00 (cinque/00) per ogni giorno di ritardo che nella fattispecie sono 31 giorni (dal 17 dicembre 2012 al 16 gennaio 2013) per un totale di Euro 155,00 (centocinquantacinque/00); di annullare tutte le fatture emesse dalla compagnia Telefonica Wind. Infostrada S.p.a nel periodo successivo al 16 dicembre 2012 relative all'utenza telefonica 087494461, in quanto non ha dimostrato di aver posto in essere alcuna valida iniziativa atta a porre l'utente nelle condizioni di venire a conoscenza della riattivazione della linea telefonica.

Si ritiene, relativamente alla compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a.,che nessun addebito può essere mosso relativamente alle contestazioni rappresentante dall'utente

Infine, relativamente alle spese di giudizio, si ritiene di condannare la compagnia telefonica Fastweb s.p.a. al pagamento della somma di €. 150,00 (centocinquanta/00) a favore dell'utente.

Tutto ciò premesso e considerato

DETERMINA

Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal comma 7, dell'art. 19, dell'allegato "A" alla delibera n.73/11/CONS, il quale stabilisce che le definizioni delle controversie di modesta entità che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 Euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi, è delegata al Direttore;

Di accoglie come appresso l'istanza di De Vitis presentata in data 22.12.2014 per la numerazione telefonica 087494461, nei confronti delle società Wind Telecomunicazioni s.p.a. e Fastweb. S.p.a.

1. La società Wind Telecomunicazioni s.p.a è tenuta ad annullare tutte le fatture emesse successivamente alla data del 16 dicembre 2012 in poi;

2. La società Fastweb s.p.a è tenuta, al pagamento a favore del ricorrente della somma di €. **Euro 155,00 (centocinquantacinque/00),** determinato ai sensi del'art. 6 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS, il quale prevede un indennizzo di Euro 5,00 (cinque/00) per ogni giorno di ritardo che nella fattispecie sono 31 giorni (dal 17 dicembre 2012 al 16 gennaio 2013)

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti.

IL SEGRETARIO GENERALE
DIRETTORE DEL SERVIZIO
Ing. Riccardo TAMBURRO

La presente è copia conforme all'originale che è conservato presso questa struttura.

Campobasso,

IL DIRIGENTE

Consiglio Regionale del Molise

corecom MOLISE

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Regione Molise
Consiglio Regionale
Prot. 0000548/16 Del 19/01/2016
Interna – Consiglio –

Al Signor
Segretario del
Consiglio Regionale
Tamburro Riccardo

SEDE

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n°117/2014

Premesso

In data 22.12.2014 è stata presentata dall'utente De Vitis una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita la protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°1916/COM/14, avverso le compagnie telefoniche Wind Telecomunicazioni s.p.a. Fastweb S.p.a e Telecom Italia S.p.a. relativa all' utenza telefonica 087494461.

In data 25/11/2014 si è tenuta l'udienza di conciliazione, conclusasi con mancato accordo e quindi con esito negativo.

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; l'ufficio ha provveduto a notificare con nota del 2 dicembre 2014 alla compagnia telefonica il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 16.01.2015 per l'udienza fissando altresì i termini per la presentazione di memorie e controdeduzioni.

Il giorno 16.01.2015 si è tenuta l'udienza, successivamente rinviata, con nota n°193/COM/15 dell'28.01.2015 l'ufficio ha provveduto a notificare nuovamente alle compagnie telefoniche il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 16 febbraio 2015, fissando altresì i termini per la presentazione di memorie e controdeduzioni.

Il giorno 16.02.2015, come disposto, si è tenuta l'udienza, del che è stato redatto il verbale mancata comparizione delle compagnie telefoniche,

La documentazione rimessa dalle parti:

L'utente contesta alle società telefoniche, la disattivazione del servizio dal 19/12/2012 al 21/01/2013 e la mancata migrazione dell'utenza telefonica come richiesto dal coniuge Quaranta , e l'invio di fatture da parte di Wind Telecomunicazioni s.p.a pur in assenza di linea telefonica , al punto che l'utente ha dovuto attivare un nuovo contratto con la Telecom abbandonando la precedente numerazione che risulta essere stata assegnata alla società EMMESSESCOMMESSE.

La Wind Telecomunicazioni s.p.a. , nelle memorie difensive acquisite la protocollo in data 16.01.2015 al n°91/COM/15, risultano pervenute nei termini; nelle medesime la compagnia

8610 Campobasso – Via XXIV Maggio, 130 – tel. 0874/424775/65 – fax 0874-424767
Email : corecommolise@cert.regione.molise.it – www.corecommolise.it

telefonica si limita a dichiarare come infondate le motivazioni addotte dall'utente atteso che secondo la compagnia telefonica il coniuge signor Quaranta non era titolato a modificare il contratto.

Altrettanto asserisce la Fastweb nelle sue memorie difensive acquisite al protocollo la n° 85/COM/15 del 15/01/2015, la quale non riconosce alla De Vitis il diritto di richiedere l'indennizzo atteso che la mancata migrazione è dipesa dalla non rispondenza dei dati del donating con il recipient).

Di fatto la richiesta di migrazione vi è stata, atteso che la Fastweb aveva tentato di attivare il servizio sul numero telefonico 0874/94461, nel novero dell'offerta "Super Self", le operazioni di migrazione contrariamente a quanto disposto dal delibera 41/09/CIR che integra e modifica le procedure di cui alla delibera 274/07/CONS, non sono avvenute nei modi e nei tempi previsti.

In particolare la normativa che tutte le procedure del Donating e del Recipient siano sincronizzate così da evitare disservizi al cliente.

Nel concreto, la Fastweb in data 17/12/2012 comunicava alla Wind Infostrada S.p.a. la volontà dell'utente di cambiare compagnia telefonica. La Wind dal canto suo cedeva la linea telefonica configurando l'utenza dalla propria rete.

Secondo la Wind, la compagnia telefonica Fastweb, non procedeva alla configurazione dell'utente sulla propria rete, pur avendo avviato la fase c.d. "3". Solo il 16.01.2013 la Wind riceve il KO da parte della Telecom Italia, e procede a suo dire alla riattivazione dell'utenza telefonia sulla propria rete.

Di fatto l'utente effettivamente è rimasto senza servizio dal 16.12.2012 almeno fino al 17.01.2013, senza che nessuna delle due compagnie telefoniche comunicasse nulla all'utente o si rendesse conto che la migrazione non era andata a buon fine.

Per un idoneo inquadramento della fattispecie, occorre premettere che in ordine al cambiamento dei fornitori di accesso, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – nell'intento di dettare misure "a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3, della legge 2 aprile 2007 n. 40" – ha adottato la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, con cui ha introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17, comma 2, stabilisce che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale; tale disposizione ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche", secondo cui i tempi di attivazione, e correlativamente di disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b). A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal recipient (c.d. D.A.C. data di attesa consegna) in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente. L'articolo 17 bis della delibera 274/07/CONS prevede, in linea generale, che sia l'operatore Recipient a raccogliere la manifestazione di volontà da parte dell'utente per poi attivare il dialogo tecnico con l'operatore Donating. In particolare, la complessa normativa testè citata suddivide la migrazione in 3 Fasi, nell'ambito di ciascuna delle quali sono dettagliatamente indicati gli adempimenti che devono essere assolti dagli operatori coinvolti (definiti "Donating", cioè l'operatore presso il quale è attiva l'utenza da migrare; e "Recipient", cioè l'operatore verso il quale l'utente intende migrare). In particolare, nella Fase 1 l'utente aderisce ad una offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione, precedentemente fornitogli dal

Donating. Nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche (formali e tecniche, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient), fornendo l'esito delle stesse al Recipient entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica comunque il silenzio assenso; nei casi specificati dalla normativa, il Donating può inviare, entro lo stesso termine di 5 giorni, un KO. Nella Fase 3 il Recipient, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, processa la migrazione entro la DAC (data attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente; nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO (impossibilità tecnica a fornire il servizio: ad es. per irreperibilità cliente, o problemi di rete), concordando, in tal caso, una nuova DAC (rimodulazione).

Conclusione.

L'utente è stato costretto ad attivare una nuova linea telefonica con un terzo gestore la Telecom Italia s.p.a., a causa dei disservizi causati dalle compagnie telefoniche Wint Infostrada s.p.a. e Fastweb s.p.a., le quali non hanno rispettato i dettati delle delibere 274/07/CONS e 441/09/CIR.

In fase di riconfigurazione dell'utente da parte della Wind Infostrada s.p.a. nessuna comunicazione è stata data all'utente, il quale ignaro della riattivazione dell'utenza telefonica tanto sperata era stato costretto ad attivare un'altra utenza.

Si ritiene, di accogliere l'istanza dell'utente in pieno, e pertanto di porre a carico della Fastweb s.p.a. l'indennizzo previsto dall'art. 6 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS, il quale prevede un indennizzo di Euro 5,00 (cinque/00) per ogni giorno di ritardo che nella fattispecie sono 31 giorni (dal 17 dicembre 2012 al 16 gennaio 2013) per un totale di Euro 155,00 (centocinquantacinque/00); di annullare tutte le fatture emesse dalla compagnia Telefonica Wind. Infostrada S.p.a nel periodo successivo al 16 dicembre 2012 relative all'utenza telefonica 087494461, in quanto non ha dimostrato di aver posto in essere alcuna valida iniziativa atta a porre l'utente nelle condizioni di venire a conoscenza della riattivazione della linea telefonica.

Si ritiene, relativamente alla compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a.,che nessun addebito può essere mosso relativamente alle contestazioni rappresentante dall'utente

Infine, relativamente alle spese di giudizio, si ritiene di condannare la compagnia telefonica Fastweb s.p.a. al pagamento della somma di €. 150,00 (centocinquanta/00) a favore dell'utente.

Si trasmette l'intero carteggio per il seguito di competenza.

Il funzionario
Dott. Lucio Dalla Torre

8610 Campobasso – Via XXIV Maggio, 130 – tel. 0874/424775/65 – fax 0874-424767
Email : corecommolise@cert.regione.molise.it – www.corecommolise.it