

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

DELIBERA n.	59/2013
TITOLO	1.10.21/570
	1.10.4
LEGISLATURA	IX

Il giorno 21 novembre 2013 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il CORECOM dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA AMBULATORIO VETERINARIO XXXXX E FASTWEB, SOCIETA' A SOCIO UNICO SOGGETTA AD ATTIVITA' DI DIREZIONE E COORDINAMENTO DA PARTE DI SWISSCOM.



## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

VISTA la l. 249/1997, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTA la l. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'art. 84 d. lgs 259/ 2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTE la l.r. Emilia-Romagna 1/2001, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

VISTA la del. AGCOM 173/07/CONS " Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO lo "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 e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e;

VISTA l'istanza depositata in data 19 settembre 2011 (titolo n. 1.10.21/570), con la quale l'Ambulatorio Veterinario XXXXX , domiciliato nel comune di XXXXX, ha chiesto al Comitato regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna di definire, ex artt. 14 e ss. del. AGCOM 173/07/CONS, la controversia in essere con la società Fastweb, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede legale nel comune di XXXXX, relativamente all'utenza telefonica n. 000;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 5053/2012);

VISTA la memoria autorizzata di Fastweb (prot. 9674/2012);

VISTI gli ulteriori atti del procedimento;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio, dott.ssa Primarosa Fini (prot. 46437/2013);



UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 21 novembre 2013;

A voti unanimi

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia l'Ambulatorio Veterinario XXXXX (di seguito Ambulatorio) lamenta: la ritardata attivazione dell'utenza interessata; l'errata comunicazione di codici di migrazione; l'interruzione dei servizi; la mancata risposta ai reclami; l'attribuzione in fattura di numeri inesistenti ed incompatibili con quello in uso. Per tali ragioni l'istante domanda: il rimborso delle fatture pagate per un totale di euro 937,69; un indennizzo per la disattivazione della linea; un indennizzo per la mancata risposta ai reclami; un indennizzo per la comunicazione di codici di migrazione errati; un indennizzo per l'attribuzione in fattura di numeri inesistenti ed incompatibili con quello in uso.

Fastweb (di seguito Fastweb) con la sua memoria contesta parzialmente il contenuto dell'istanza ed insiste per il rigetto di alcune delle richieste avversarie secondo le argomentazioni che seguono: in ordine alla richiesta di rimborso delle fatture, rileva di non avere provveduto alla relativa emissione nel periodo intercorrente tra la data della proposta di abbonamento e la data di attivazione del servizio; relativamente alla richiesta di indennizzo per la disattivazione della linea, sostiene di avere agito in ottemperanza alla volontà manifestata dal cliente; per quanto attiene all'indennizzo per codice di migrazione errato, afferma che trattasi di codice alfanumerico autogenerato dall'operatore e che nessuna richiesta di migrazione è stata avanzata in riferimento al codice cliente originariamente interessato; rispetto all'indennizzo per attribuzione di numeri incompatibili con quelli in uso, rileva di avere provveduto al corretto adempimento del contratto e che trattasi, comunque, di problematica rispetto alla quale non risulta previsto alcun indennizzo.

#### MOTIVI DELLA DECISIONE

In via preliminare si ritiene di accogliere l'eccezione di inammissibilità avanzata da Fastweb in ordine ai fatti ed alle domande oggetto della procedura di conciliazione promossa il 28 giugno 2010, in virtù del superamento del termine di sei mesi entro il quale l'istante avrebbe dovuto presentare istanza di definizione della controversia. La materia del contendere, pertanto, si limita ai fatti oggetto della domanda di conciliazione avanzata in data 21 dicembre 2010 e rispetto alla quale è stato instaurato il presente procedimento.



Nel merito la controversia può essere divisa in 6 capi, seguendo le richieste dell'istante: a) ritardo nell'attivazione dei servizi; b) disattivazione della linea; c) mancata risposta al reclamo; d) errata comunicazione di codici di migrazione; e) rimborso delle fatture pagate ed indennizzo per attribuzione in fattura di numeri inesistenti ed incompatibili con quelli in uso; f) spese di procedura.

a) La domanda è fondata nei limiti e secondo le argomentazioni che seguono. L'istruttoria ha accertato che in data 29 settembre 2010 l'istante sottoscriveva una "Proposta di Abbonamento Microimprese" per la somministrazione di servizi di telecomunicazione rientranti nell'offerta "MyBusiness Start", con opzione Wireless e richiesta di "Number Portability". Il contratto, per espressa dichiarazione di Fastweb, e come risulta dalla fattura n. 271477 del 14 gennaio 2011, veniva attivato in data 5 gennaio 2011. Facendo applicazione di quanto previsto dall'art. 7.2 lett. b) della Carta dei Servizi dell'operatore, la portabilità della numerazione telefonica sarebbe dovuta intervenire "entro circa 20 giorni dall'inoltro della relativa domanda all'operatore di accesso". Non rilevando dalla documentazione in atti alcun riferimento all'inoltro della domanda all'operatore di accesso, si ritiene di fare decorrere i 20 giorni dalla data di sottoscrizione della proposta di abbonamento e cioè il 29 settembre 2010. Pertanto, la data entro la quale sarebbe dovuta intervenire la portabilità del numero telefonico interessato risulta essere il 19 ottobre 2010. Si individua dunque un ritardo che va dal 20 ottobre 2010 al 05 gennaio 2011, per un totale di 78 giorni. Facendo applicazione dell'art. 6 della del. 73/11/CONS, che prevede un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo nella procedura di portabilità del numero, nonché dell'art. 12, comma 2, della richiamata delibera, che computa in misura pari al doppio il suddetto indennizzo, rilevando un'utenza di tipo business, si riconosce in favore dell'istante un indennizzo pari ad euro 780,00, derivante dai 78 giorni di ritardo per euro 10,00 di indennizzo giornaliero.

b) La domanda è fondata nei limiti e secondo le argomentazioni che seguono. L'istante rileva di aver subito un'interruzione della linea: 1) dal mese di giugno al mese di settembre 2010 (per un totale di due mesi); 2) da metà dicembre a fine dicembre 2010 (per un totale di 15 giorni); 3) dal 15 marzo al 31 marzo 2011 (per un totale 17 giorni).

Per le ragioni procedurali esposte nelle argomentazioni preliminari, non può essere presa in considerazione l'interruzione di cui al punto sub 1), in quanto afferente a fatti che esulano dalla presente controversia.



Relativamente all'interruzione protrattasi dal 15 dicembre 2010 sino a fine dicembre 2010, il dato fattuale trova supporto nella documentazione in atti, visto che l'istante, in data 21 dicembre 2010, contestualmente alla domanda di conciliazione, presentava GU5 per la riattivazione immediata della linea. In particolare, si ritiene di accogliere la domanda avanzata dall'utente e di riconoscere un indennizzo per 15 giorni di interruzione, che va dal 15 dicembre 2010 al 29 dicembre 2010. Si applica, pertanto, l'art. 5, comma 1, del. 73/11/CONS, che prevede la corresponsione di euro 5,00 per ogni giorno di interruzione, nonché l'art. 12, comma 2, che dispone di raddoppiare l'indennizzo, trattandosi di utenza "affari". Si ritiene, dunque, di riconoscere un indennizzo pari ad euro 150,00, risultante dai 15 giorni di interruzione moltiplicati per euro 10,00 giornalieri.

Per quanto riguarda la lamentata interruzione intervenuta dal 15 marzo al 31 marzo 2011, per un totale di 17 giorni, si rileva quanto segue. Dalla documentazione in atti risulta essere stata inviata formale disdetta a Fastweb in data 4 febbraio 2011, recepita dall'operatore il 9 febbraio 2011. Alla luce di ciò, dunque, non si ritiene di accogliere la domanda avanzata da parte istante, ritenendo legittimo il comportamento del gestore.

c) La domanda è infondata e non merita accoglimento. In particolare, la mancata risposta ai reclami, espressamente contemplata nelle richieste dell'istanza di definizione della presente controversia, non è stata oggetto del tentativo di conciliazione. Si pone, dunque, un limite formale nell'accoglimento della stessa, anche ai sensi del punto III.1.2. della del. 529/09/CONS, sostituita dalla del. 276/13/CONS.

d) La domanda è infondata e non merita accoglimento per le motivazioni di cui al precedente punto c).

e) La domanda è infondata e non merita accoglimento. In particolare, l'istante chiede il rimborso delle seguenti fatture: n. 5982027 del 31 agosto 2010 di euro 134,54, n. 7253115 del 31 ottobre 2010 di euro 224,80, n. 8980599 del 31 dicembre 2010 di euro 35,92, n. 271477 del 14 gennaio 2011 di euro 133,33, n. 1779091 del 14 marzo 2011 di euro 256,63, n. 4538183 del 30 giugno 2011 di euro 152,47.



Innanzitutto, si precisa che le fatture nn. 5982027, 7253115, 8980599 e 4538183 non possono essere prese in considerazione in quanto non hanno costituito oggetto del tentativo di conciliazione, come già rilevato nei precedenti punti c) e d).

Relativamente alle fatture n. 271477 del 14 gennaio 2011 di euro 133,33 e n. 1779091 del 14 marzo 2011 di euro 256,63, si ritiene di riconoscere la legittimità delle richieste di pagamento in esse contenute e, pertanto, di rigettare la richiesta di rimborso avanzata da parte istante.

Conseguentemente, non si ritiene di riconoscere una specifica ipotesi di indennizzo per l'attribuzione in fattura di numeri inesistenti ed incompatibili con quelli in uso. Si ritiene, quindi, di accogliere l'eccezione avanzata da controparte.

f) In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 50,00, anche sulla base di quanto disposto dal punto III, 4.4, del. 529/09/CONS.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa formulato dal Segretario del Comitato regionale per le Comunicazioni, il CORECOM, all'unanimità

#### DELIBERA QUANTO SEGUE

In parziale accoglimento dell'istanza presentata dall'Ambulatorio Veterinario XXXXX, domiciliata nel comune di XXXXX, Fastweb, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede legale nel comune di XXXXX, è tenuta a:

- 1) Corrispondere all'istante la somma di euro 780,00 (settecento/80), a titolo di indennizzo per i motivi di cui al capo a);
- 2) Corrispondere all'istante la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di indennizzo per i motivi di cui al capo b);
- 3) Corrispondere all'istante la somma di euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Si rigettano le ulteriori richieste dell'istante.

Le somme corrisposte e/o rimborsate dovranno essere maggiorate nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.



E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, come previsto dall'art. 19, c. 5, del. AGCOM 173/07/CONS.

Ai sensi dell'art. 19, c. 3, del. AGCOM 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, c. 11, d.lgs. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna – CORECOM, assolvendo in tal modo ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009.

Fastweb , è inoltre tenuta a dare comunicazione a questo Ufficio dell'avvenuto adempimento alla presente delibera. La comunicazione dovrà pervenire entro il termine di sessanta giorni dalla comunicazione della delibera stessa.

Ai sensi dell'art. 135, c. 1, lett. b), d.lgs. 104/2010, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli art. 21 e 23 bis l. 1034/1971 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di giorni sessanta dalla sua comunicazione.

Il Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza