

DETERMINAZIONE

Determinazione n. 12/2013

Prot. n. 22323

Tit. 1.10.21/458

del 27/05/2013

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA XXXXX E FASTWEB E TELE TU

La Responsabile del Servizio CORECOM

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 11 maggio 2011 (titolo n. 1.10.21/458), con la quale la sig.ra XXXXX, residente nel Comune di XXXXX, rappresentata dalla associazione Federconsumatori 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 le società Tele Tu , in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede amministrativa nel Comune di XXXXX, rappresentata dall'avv. Pellegrin ed elettivamente domiciliata presso lo studio di questi, nel Comune di XXXXX, e Fastweb , società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom , in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede legale nel comune di XXXXX, relativamente all'utenza telefonica 000;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. 4082/2012);

VISTA la memoria autorizzata di Tele Tu (prot. 8740/2012);

VISTA l'integrazione istruttoria prodotta da Fastweb (prot. 17493/2013), Tele Tu e Telecom Italia (prot. 19672/2013);

VISTI gli ulteriori atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia la sig.ra XXXXX deduce quanto segue: di aver avuto in essere un contratto di somministrazione del servizio telefonico con Fastweb (di seguito, Fastweb) sull'utenza n. 000; che in data 30 luglio 2010 Fastweb cessava la somministrazione del servizio, senza alcuna autorizzazione, e l'utenza migrava ad altro operatore, identificato successivamente come Tele Tu (di seguito, Tele Tu); di non aver ricevuto più la somministrazione del servizio sull'utenza, andata perduta, e di aver pertanto dovuto stipulare un nuovo contratto per una nuova utenza. Per tali ragioni l'istante domanda la condanna degli operatori al pagamento di un indennizzo per "disattivazione non richiesta, perdita della numerazione ... unitamente al risarcimento dei danni patiti".

Tele Tu, respingendo quanto dedotto e richiesto dalle controparti, eccepisce anzitutto il difetto di procura conferita dall'istante all'associazione Federconsumatori di XXXXX e l'inammissibilità dell'istanza perché contenente richiesta di risarcimento perché generica. Nel merito Tele Tu afferma che l'utenza 000 non è presente né mai è stata presente sui sistemi di Tele Tu a nome dell'istante o di altro utente.



MOTIVI DELLA DECISIONE

È preliminarmente da rilevare che l'istanza è ammissibile e che pertanto la contraria eccezione avanzata da Vodafone, che rileva la palese genericità delle richieste di indennizzo, deve essere rigettata. Ai sensi dell'art. 14, c. 1 e art. 7, c. 2, lett. c), del. AGCOM 173/07/CONS l'istante deve infatti indicare le richieste che, in forza del successivo art. 19, c. 4, sono *ope legis* limitate, in fatto di indennizzi, a quanto previsto "dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". La valutazione del rispetto di tali obblighi, rispondendo a un principio di tutela del contraente più debole, deve condurre alla rettifica delle istanze inesatte, specie in materia di indennizzi, secondo quanto indicato dal par. III.1.2. del. AGCOM 529/09/CONS. Ciò premesso, l'istante ha correttamente indicato le somme richieste "a titolo di indennizzo", specificandone i titoli e assolvendo così all'obbligo di allegare le proprie richieste. Anche l'eccezione relativa alla carenza di procura da parte dell'istante a favore dell'associazione Federconsumatori XXXXX deve essere rigettata, in quanto del tutto generica e immotivata.

Nel merito la controversia in oggetto può essere suddivisa in due capi, seguendo le richieste dell'istante: a) cessazione nella somministrazione del servizio telefonico; b) perdita della numerazione.

a) La domanda è fondata nei limiti che seguono. Dall'istruttoria svolta risulta accertato che l'istante e Fastweb hanno stipulato un contratto di somministrazione del servizio telefonico sull'utenza 000 e che in data 30 luglio 2010 Fastweb ha interrotto l'erogazione esportando l'utenza ad altro operatore, indicato in Tele Tu. La documentazione prodotta da Fastweb dimostra infatti come intestatario dell'utenza fosse l'odierna ricorrente e come la somministrazione del servizio sia cessata nella data sopra indicata. Tuttavia dalla documentazione acquisita, sia da Tele Tu che soprattutto da Telecom (trattandosi di migrazione da OLO a OLO), non risulta che l'utenza sia mai migrata a Tele Tu, né è stata accertata la presenza di richieste di migrazione da parte dell'istante verso la stessa Tele Tu. Ne deriva che Fastweb non ha fornito la prova di aver legittimamente cessato la somministrazione del servizio, a cui era contrattualmente tenuta. Per tale motivo Fastweb deve essere condannata al pagamento di un indennizzo per i giorni di mancata somministrazione del servizio, dal 30 luglio 2010 al 12 settembre 2010, giorno antecedente a quello in cui l'istante ha comunicato per iscritto a Fastweb che non era più sua



“intenzione ritornare ad essere vostra cliente”, in ragione dell’interruzione del servizio patita e della contestuale attivazione di una nuova utenza con Telecom Italia. Per i quarantacinque giorni di mancata somministrazione del servizio Fastweb è tenuta a corrispondere un indennizzo nella misura di 7,50 euro al giorno, in forza dell’art. 4, c. 1, all. A, del. AGCOM 73/11/CONS, per complessivi 337,50 euro.

b) La domanda non può essere accolta. La manifestazione di volontà dell’istante di non voler più essere parte del rapporto contrattuale con Fastweb, secondo quanto già evidenziato nel capo a), pur in presenza di un provvedimento di riattivazione del servizio disposto ai sensi degli artt. 5 e 7, del. AGCOM 173/07/CONS, esonera i convenuti dalla responsabilità per la perdita della numerazione.

c) 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. AGCOM 529/09/CONS, considerato che l’utente si è avvalso della rappresentanza e che l’udienza di discussione non è stata svolta.

DETERMINA QUANTO SEGUE

In parziale accoglimento dell’istanza presentata dalla sig.ra XXXXX, residente nel Comune di XXXXX, rappresentata dalla associazione Federconsumatori di XXXXX, Fastweb, società soggetta all’attività di direzione e coordinamento di Swisscom, 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 337,50 (trecentotrentasette/50), per i motivi di cui al capo a);
- 2) 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, società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom, 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.

La Responsabile del Servizio CORECOM
Dott.ssa Primarosa Fini