

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA n.	3/2014
TITOLO	2013.1.10.21/614 2014.1.10.4.1
LEGISLATURA	IX

Il giorno 28 gennaio 2014 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 X E FASTWEB X, TELECOM ITALIA X ED ACANTHO X



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 16 novembre 2011 (titolo n. 1.10.21/614), con la quale il Sig. X, rappresentato dalla Federconsumatori di X e domiciliato nel comune di X, Via X, 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 Fastweb X in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede legale nel comune di X, via X, con la società Telecom Italia X, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata nel comune X, piazza X e con la società Acantho X, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede legale nel comune di X, Via X, relativamente all'utenza telefonica n. 000.

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 18349/2012);

VISTA la memoria autorizzata di Fastweb X (prot. 22999/2012);

VISTA la memoria autorizzata di Telecom Italia X (prot. 23072/2012);



UDITE le parti nel corso dell'udienza di discussione (prot. n. 12247/2013), fatta eccezione per Acantho X che, regolarmente convocata, non è comparsa;

VISTI gli ulteriori atti del procedimento;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio, dott.ssa Primarosa Fini (prot. NP.2014.131);

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 28 gennaio 2014;

A voti unanimi

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia il Sig. X (di seguito X) lamenta: la mancata attivazione di n. 2 contratti da parte di Acantho ed il mancato recepimento della disdetta da parte di Fastweb con conseguente prosecuzione della relativa fatturazione.

Per tali ragioni l'istante domanda: il rimborso delle fatture emesse da Fastweb successivamente alla disdetta e un indennizzo per mancato recepimento della disdetta; un indennizzo per mancata portabilità; un indennizzo per mancata fornitura del servizio richiesto.

Fastweb X (di seguito Fastweb) nella sua memoria contesta integralmente le richieste di parte istante.

Telecom Italia X (di seguito Telecom) rileva di essere estranea ai fatti lamentati, nonché di avere adempiuto legittimamente alle richieste avanzate da Fastweb e da parte istante.

MOTIVI DELLA DECISIONE

Nel merito la controversia può essere divisa in 3 capi: a) mancata attivazione dei contratti da parte di Acantho e mancata portabilità; b) mancato recepimento della disdetta da parte di Fastweb e rimborso e/o storno delle fatture successive alla disdetta; c) spese di procedura.

- a) La domanda è fondata nei limiti e secondo le argomentazioni che seguono. L'istruttoria ha accertato che in data 28 maggio 2009 l'istante, allora cliente Fastweb, sottoscriveva un contratto con l'operatore Acantho avente ad oggetto l'attivazione del servizio voce ed Internet. In particolare, nel suddetto contratto si prevedeva l'attivazione della procedura di SPP (Service Provider Portability), conferendo mandato all'operatore Acantho per l'inoltro



a Telecom del relativo ordine di attivazione della procedura di passaggio, della dichiarazione di recesso del rapporto contrattuale e di tutte le operazioni necessarie per l'attivazione del servizio. Al fine di valutare la sussistenza di eventuali profili di responsabilità in capo all'operatore Acantho, occorre rilevare che l'analisi ed il confronto tra il contenuto contrattuale e le schermate Pitagora ed Eureka, rispettivamente depositate da Telecom e Fastweb, consentono di configurare una procedura di Number portability. Nell'ambito di tale procedura si individuano: Telecom quale operatore Donor, Fastweb come Donating ed Acantho quale Recipient. Secondo quanto previsto a partire dalla delibera n. 274/07/CONS, la procedura inizia con l'invio da parte del Recipient della richiesta di trasferimento della numerazione al Donor e/o al Donating. Nel caso di specie non è dato evincere alcuna richiesta da parte di Acantho, operatore Recipient, che avrebbe consentito l'attivazione della procedura di passaggio in oggetto. Infatti, dalle schermate in atti, depositate da Telecom e Fastweb, risulta: che in data 26 marzo 2008 l'utenza è passata da Telecom a Fastweb; che in data 17 febbraio 2010 è stata attivata da Fastweb la procedura di cessazione con rientro non andata a buon fine perché rifiutata dal cliente; che in data 19 novembre 2010 l'utenza è rientrata in Telecom. Non configurandosi, pertanto, l'adempimento da parte di Acantho degli impegni assunti in sede contrattuale, si ritiene di riconoscere in favore dell'utente un indennizzo per omessa portabilità del numero. Al riguardo si applica l'art. 6 della delibera n. 73/07/CONS, che prevede un indennizzo giornaliero di euro 5,00 per ogni giorno di omessa portabilità. Pertanto, si ritiene di far decorrere l'arco temporale di riferimento per la quantificazione dell'indennizzo dal 28 maggio 2009, cioè dalla data di stipulazione del contratto, in quanto si ritiene che in quella data l'operatore Acantho si sarebbe dovuto attivare per l'avvio della procedura di portabilità, sino al 19 novembre 2010, cioè la data di rientro in Telecom dell'utenza interessata, come si evince dalle schermate agli atti. Si individua dunque un arco temporale di 541 giorni, che moltiplicato per l'indennizzo giornaliero di 5,00 euro, conduce ad un indennizzo pari ad euro 2.705,00.

- b) La domanda è infondata e non merita accoglimento. L'istruttoria ha accertato che in data 25 gennaio 2010 Fastweb ha ricevuto la disdetta inviata dall'istante tramite raccomandata. L'operatore, pertanto, avrebbe dovuto recepire la disdetta entro il 25 febbraio 2008, cioè entro il termine di legge di 30 giorni. Dalle schermate risulta che il 17



febbraio 2010 Fastweb ha richiesto la cessazione con rientro in Telecom, che non è andata a buon fine in quanto rifiutata dall'utente il 19 febbraio 2010. Fastweb, dunque, proseguiva l'erogazione dei servizi, che venivano utilizzati dall'istante, come risulta dal traffico di cui alle fatture in atti, sino al 19 novembre 2010, data del rientro in Telecom dell'utenza. Considerato che nessuna richiesta di migrazione è pervenuta da Acantho a Fastweb e che quest'ultimo operatore si è attivato nei termini previsti dalla normativa, si ritiene di rigettare la richiesta dell'istante e di considerare legittima la richiesta di pagamento delle fatture, che vanno dalla n. 2209948 del 31 marzo 2010 alla n. 8230102 del 30 novembre 2010. Inoltre, si ritiene legittimo il comportamento tenuto dall'operatore Telecom nella vicenda.

- c) In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 100,00, 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 accoglimento parziale dell'istanza presentata dal Sig. X, rappresentato dalla Federconsumatori di X e domiciliato nel comune di X, Via X, Acantho X, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede legale nel comune di X, Via X, è tenuta a:

- 1) Corrispondere all'istante la somma di euro 2.705,00 (duemilasettecentocinque/00), per i motivi di cui al capo a);
- 2) Corrispondere all'istante la somma di euro 100,00 (cento/00), per i motivi di cui al capo c);

Si rigettano le ulteriori domande.

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.

Acantho X, 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