

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.1497
LEGISLATURA	X

Il giorno 2 novembre 2016 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 per la dott.ssa PATRIZIA COMI, il Direttore Generale, dott. LEONARDO DRAGHETTI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / FASTWEB X, SOCIETA' SOCIO UNICO SOGGETTA AD ATTIVITA' DI DIREZIONE E COORDINAMENTO DA PARTE DI SWISSCOM X, E WIND TELECOMUNICAZIONI X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

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

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

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

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS;

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);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione del Direttore Generale dott. Leonardo Draghetti, per la Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2404);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 2 novembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti di Fastweb X., Società a socio unico soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte di Swisscom X (di seguito Fastweb) e Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind) il malfunzionamento dei servizi di telefonia fissa, e la successiva disattivazione delle linee interessate a seguito di una richiesta di migrazione. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di essere cliente Wind;
- di aver ricevuto una proposta vantaggiosa da parte di un promoter Fastweb e di aver stipulato con Fastweb in data 22/02/2012 un contratto di tipo business denominato "Partita Iva";
- di aver riscontrato, da subito, il malfunzionamento del servizio voce, mentre il servizio fax risultava non utilizzabile;
- di aver subito dal 29/02/2012 la disattivazione della linea con relativi servizi Voce, ADSL, POS e Fax, provocando notevoli disagi all'attività dell'istante;
- di aver avanzato a Fastweb un reclamo a mezzo fax in data 02/03/2012 e altri diversi reclami telefonici da cui apprendeva l'8/3/2012 che la pratica di migrazione era stata bocciata;
- di aver avanzato un ulteriore reclamo a Wind in data 16/03/2012.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- b) l'indennizzo per la sospensione della linea (Voce, Pos e Fax);
- c) l'indennizzo per il malfunzionamento del servizio.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La posizione degli operatori

Wind, nella propria memoria, eccepisce il regolare espletamento della procedura per quel che riguarda la propria responsabilità in qualità di olo donating, rilevando di aver provveduto in data 13/02/2012 a fronte della richiesta di migrazione del 7/2/2012, a notificare l'ok formale per il rilascio della linea. La procedura è passata, quindi, in fase 3 e Telecom ha fissato la Dac per l'espletamento del passaggio al 29/02/2012; a tale data, come da procedura, Wind deconfigurava l'utenza dalla propria rete. Il 7/05/2012 Telecom notificava l'annullamento della migrazione. Wind evidenzia che *"Essendo il provisioning di Fase 3 di competenza dell'olo recipient, Wind quale olo donating, non ha visibilità delle ragioni dell'annullamento della migrazione."*

Infine, l'operatore rileva che *"in data 25/07/2012 perviene la richiesta di migrazione in NP dell'utenza da parte di Digitel con successivo passaggio il 6/8/2012"*.

Fastweb, nella propria memoria, eccepisce di aver inoltrato per 3 volte a Wind richiesta di migrazione che è stata sempre bocciata e che Fastweb non ha mai avuto la disponibilità dell'utenza interessata, come si rileva dalla stessa memoria di Wind in cui l'operatore sostiene di aver rilasciato l'utenza il 6/8/2012 al fine di permettere la migrazione della stessa in Digitel. In merito alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami Fastweb evidenzia di aver sempre dato riscontro telefonico all'istante e da ultimo con mail del 9/7/2012.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

- a) La domanda a) è da accogliere parzialmente. Agli atti risulta un reclamo nei confronti di Fastweb avanzato dall'istante a mezzo fax in data 2/03/2016, al quale il gestore ha dato riscontro solo con e-mail del 9/07/2012, quindi ben oltre il termine previsto dalla Carta dei Servizi del gestore che risulta essere di 45 giorni. Pertanto il gestore è tenuto a



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

corrispondere in favore dell'istante un indennizzo per la ritardata risposta al reclamo pari ad 1,00 euro per ogni giorno di ritardo, ai sensi dell'art. 11 del "Regolamento Indennizzi". Nel caso di specie, considerato che l'operatore ha ricevuto il reclamo in data 2/3/2012, come provato dalla ricevuta di trasmissione depositata da parte istante, ed ha risposto solo in data 9/7/2012, quindi con 85 giorni di ritardo rispetto al limite massimo consentito dalla Carta dei Servizi, ne consegue che l'istante ha diritto di ricevere un indennizzo per la ritardata risposta al reclamo pari ad euro 85,00 (ottantacinque/00). Per quanto riguarda i reclami avanzati nei confronti dell'operatore Wind, si rileva l'assenza di documentazione in atti e, pertanto, la relativa richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non può essere accolta.

- b) La domanda è da accogliere. In particolare, dalla documentazione in atti e nello specifico dalle schermate depositate da Telecom Italia X a seguito di richiesta istruttoria da parte dell'Ufficio (prot. AL.2016.42758 del 15.09.2016), emergono tre richieste di migrazione avanzate dall'operatore Fastweb in qualità di Recipient che sono state bocciate in fase 3 dall'OLO Donor Telecom Italia X. In virtù di tali bocciature, Wind, in qualità di Donating non avrebbe dovuto deconfigurare l'utenza, come previsto dalla disciplina della procedura di migrazione. Pertanto, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante l'indennizzo per sospensione della linea voce e ADSL, dal 29/02/2012 (data di inizio della sospensione) al 06/08/2012 (data di passaggio all'operatore Digitel). In applicazione dell'art. 6, comma 2, del "Regolamento indennizzi", che rimanda all'applicazione dell'art. 5, comma 1, dello stesso Regolamento, si riconosce un indennizzo di 5,00 euro pro die per 160 giorni (dal 29/02/2012 al 06/08/2012), per due servizi (voce e ADSL), in misura pari al doppio trattandosi di utenza business (5,00 euro X 160 giorni X 2 business X 2 servizi), per un totale di euro 3.200,00 (tremiladuecento/00).
- c) La domanda è da rigettare. In particolare, per le motivazioni di cui al capo b) l'utenza interessata è rimasta nella disponibilità dell'operatore Wind sino al 29/02/2012. Tuttavia, agli atti non risulta avanzata alcuna segnalazione del malfunzionamento parziale nei confronti dell'operatore Wind, ma solo nei confronti di Fastweb che, però, non risulta responsabile non avendo la disponibilità dell'utenza nel periodo indicato



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

dall'istante e ricompreso tra il 22/02/2012 ed il 29/02/2012. Pertanto, la richiesta va rigettata.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso per la Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, dal Direttore Generale, il dott. Leonardo Draghetti, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza della Ditta XXX nei confronti delle società Wind Telecomunicazioni X e Fastweb X Società a socio unico soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte di Swisscom X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 85,00 (ottantacinque/00) a titolo di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo, per le motivazioni di cui al capo a).
3. La società Wind Telecomunicazioni X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 3.200,00 (tremiladuecento/00) a titolo di indennizzo per sospensione della linea voce e ADSL, dal 29/02/2012 (data di inizio della sospensione) al 06/08/2012 (data di passaggio all'operatore Digitel) per le motivazioni di cui al capo b).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

4. Le società Wind Telecomunicazioni X e Fastweb X Società a socio unico soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte di Swisscom X, sono tenute, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Per il Segretario

Il Direttore Generale

Dott. Leonardo Draghetti

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom