

Area Definizione delle controversie

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2013.1.10.21.1804

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / FASTWEB X Società a socio unico e soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom X e TISCALI ITALIA X

Il Direttore Generale per la Responsabile del Servizio

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 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 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";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Vista la delibera n. 274/07/CONS, recante "*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS modalita' di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*";

Vista la delibera n. 41/09/CIR recante "*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilita' del numero su rete fissa*";

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);

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata migrazione e la sospensione dei servizi da parte delle società Fastweb X Società a socio unico e soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom X (di seguito Fastweb) e Tiscali Italia X (di seguito Tiscali). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 06.11.2012 veniva stipulato un contratto con Fastweb e contestualmente si chiedeva la migrazione della linea fissa da Fastweb a Tiscali;
- il 28.01.2013 l'utente subiva il distacco della linea voce in entrata e in uscita, nonché il distacco dell'ADSL;
- in data 08.02.2013 veniva inviato reclamo, lamentando l'assenza della linea voce e dati, e seguiva sollecito in data 04.03.2013;
- in data 08.03.2013 veniva contestata la fattura addebitata relativa al bimestre febbraio/marzo per il servizio di cui non aveva usufruito e da Fastweb veniva garantita una nota di credito, ma successivamente, in data 25.03.2013, si sollecitava il pagamento della fattura contestata;
- in data 15.03.2013 veniva attivata la linea voce e l'ADSL;

- si richiedeva al Corecom provvedimento urgente per la migrazione della linea e intanto venivano comunicate difficoltà tecniche per l'espletamento della procedura di migrazione;
- seguivano diversi reclami nei confronti di Fastweb e anche dall'udienza di conciliazione presso il Corecom non emergevano soluzioni;
- il 3.10.2013 la linea voce risultava indisponibile e verrà riattivata il 15.10.2013 da Fastweb;
- intanto il 03.09.2013 Tiscali comunicava che la migrazione non era possibile e annullava la richiesta;
- veniva chiesta migrazione della stessa numerazione a Wind che ribadiva l'impossibilità di completare la migrazione stante il diniego di Fastweb al rilascio della linea.

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

- a) un indennizzo per i disservizi lamentati;
- b) lo storno e rimborso di quando non dovuto;
- c) le spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

Tiscali espone di aver ottemperato pienamente ai propri obblighi regolamentari inviando richieste di migrazione ed informando puntualmente l'istante di ogni esito delle stesse.

Fastweb respinge ogni richiesta dell'istante esponendo di aver agito secondo correttezza e buona fede e, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali del Contratto e della Carta dei Servizi Fastweb.

3. Motivazione della decisione

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

- a) La richiesta sub a) viene accolta. Preliminarmente occorre analizzare le condotte degli operatori convenuti. Alla luce dell'analisi della documentazione allegata emerge che l'operatore Recipient (in questo caso Tiscali), tenuto all'espletamento della procedura di migrazione dà prova di aver posto in essere tutte le attività richieste dalla disciplina di settore (delibere n. 4/06/Cons e n. 274/07/Cons). L'operatore Tiscali, infatti, oltre ad

avviare la procedura nei tempi previsti, nonostante i KO, reitera la richiesta più volte, informa costantemente l'utente e chiede spiegazioni a Telecom e Fastweb per le difficoltà tecniche. In particolare vengono inviate più richieste sulle quali si ipotizza un errore nel codice di migrazione. Al primo ordine di migrazione, da parte del Donating viene notificato un KO con causale "disservizio al cliente per incompletezza dei DN associati all'accesso" e ciò si potrebbe giustificare col fatto che non risultava inserita una numerazione aggiuntiva comunicata successivamente. Alla successiva richiesta il KO con causale opposta alla precedente: "DN non associato all'accesso da migrare". Alla terza richiesta, si riprova con il codice di migrazione inserito nel primo ordine e questa volta si ha buon esito. Dopo l'OK per la "fase 2" Tiscali provvede ad avviare la "fase 3" ma dal gestore Telecom viene notificato un KO con causale "Altra richiesta di attivazione in lavorazione". Da Tiscali vengono inviate segnalazioni senza riscontro e altri ordini di migrazione che si concludono con ulteriore KO da parte di Telecom Italia Wholesale con altra causale: "numero pilota errato". Dal Donating viene fornito un nuovo codice di migrazione e vengono dunque inviati altri ordini che non vanno a buon fine. Tiscali infine annulla l'ordine di attivazione e ne dà comunicazione al cliente. Alla luce di quanto esposto non sono rilevabili profili di responsabilità nei confronti di Tiscali.

Dal canto suo, Fastweb, in qualità di Donating effettua, nei tempi previsti, le verifiche tecniche a cui è tenuto il Donating. Rifiuta il primo ordine di migrazione con un KO per dare l'OK ad un ulteriore riavvio e, dunque, la prima causale di scarto si ritiene non giustificata. Tuttavia, l'istante lamenta dei disservizi e, tenuto conto che la procedura di migrazione non è mai stata portata a termine, di fatto Tiscali comunica in data 03.09.2013 che "non è stato possibile completare l'attivazione in quanto si sono verificati degli impedimenti di natura tecnica" e, pertanto, è evidente che il servizio non è mai stato erogato dall'operatore Tiscali. Per di più, Fastweb per molto tempo non informa l'istante e dà spiegazioni solo dopo che è stato adito il Corecom, ed emerge che il disservizio avveniva, senza preavviso, quando l'istante era ancora cliente Fastweb. Tanto premesso, alla luce degli elementi rilevati nell'analisi della documentazione e tenuto conto del comportamento descritto, si ritiene, di imputare in capo a Fastweb la responsabilità dei disservizi e di conseguenza riconoscere un indennizzo ai sensi articolo 6, comma 2, del "Regolamento indennizzi". L'indennizzo pari a 290,00 (duecentonovanta/00) è calcolato dal 28.01.2013 al 15.03.2013 e dal 3.10.2013 al 15.10.2013 per un totale di 58 giorni complessivi di disservizio.

- b) La richiesta sub b) viene parzialmente accolta. Stante l'interruzione subita dall'istante per il periodo Febbraio/Marzo si ritiene di riconoscere lo storno dei costi addebitati per quel periodo, in particolare della fattura n. 699493 del 31.01.2013 di euro 43,24 (quarantatre/24).
- c) Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato, tramite legale, in sede di udienza di conciliazione e definizione.

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie l'istanza di XXX nei confronti della società Fastweb X Società a socio unico e soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom X e Tiscali Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb X Società a socio unico e soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. 290,00 (duecentonovanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione della linea (euro 5,00 pro die per 58 giorni complessivi di interruzione del servizio).
3. La società Fastweb X Società a socio unico e soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom X è tenuta altresì allo storno della fattura n. 699493 del 31.01.2013 di euro 43,24 (quarantatre/24).
4. La società Fastweb X Società a socio unico e soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom X è tenuta, altresì, a comunicare a questo ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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 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 e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Per la Responsabile del Servizio

Dott.ssa Patrizia Comi

Il Direttore Generale

Dott. Leonardo Draghetti