

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
DELIBERAZIONE n. 60 del

Oggetto: Definizione della controversia

c/ Fastweb S.p.A.

L'anno 2018 addì 12 del mese di Aprile, nella propria sede di Via Paolo Lembo n. 40 – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Lorena Saracino	Presidente	✓	
Francesco Di Chio	Vice Presidente	✓	
Felice Blasi	Vice Presidente	✓	
Marigea Cirillo	Componente	✓	
Elena Pinto	Componente	✓	

IL COMITATO

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 ed in particolare, l’art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle Comunicazioni elettroniche”;

VISTA la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

VISTO l’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 28 novembre 2017;

RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA la Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori.”

VISTA l’istanza presentata dalla ditta

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Con riferimento al contratto recante codice cliente n. _____ relativo a due utenze, l’istante lamenta che solo per la numerazione _____ si sia perfezionata la portabilità da Telecom a Fastweb; non altrettanto è accaduto per l’utenza n. _____, per la quale parte attrice evidenzia



come la portabilità non sia ancora stata effettuata, tanto che la linea risulta inattiva sia per il traffico voce che dati.

Con memorie difensive ritualmente depositate, contestava la ricostruzione della vicenda come operata dal gestore. Sulla mancata portabilità evidenzia come dalle risultanze del provvedimento d'urgenza (GU5) attivato nei confronti anche di Telecom quest'ultima abbia comunicato che *"in data 16.6.2015 il numero aggiuntivo del BRA multi numero portato a Fastweb il 3.4.2015, risulta portato anch'esso ad OLO Fastweb"* (cfr documentazione in atti).

Ne fa discendere l'ascrivibilità unicamente alla società convenuta del ritardo nella portabilità. Infine evidenzia come le schermate del portale Eureka prodotte dal gestore convenuto non possano ritenersi idonee a provare alcunché, sia perché illeggibili sia perché sono documenti redatti dalla stessa Fastweb e dunque non suscettibili di costituire prova in suo favore.

In ragione di quanto contestato, insisteva per l'accoglimento delle seguenti richieste: I) completamento della portabilità da Telecom a Fastweb; II) indennizzo/risarcimento del danno subito; III) spese legali.

2. La posizione dell'operatore

Con memorie difensive ritualmente depositate nel presente procedimento, il gestore preliminarmente eccepisce l'inammissibilità della richiesta di risarcimento danni.

Nel merito evidenzia come la richiesta di portabilità sia stata bocciata da Telecom Italia in data 9.4.2015 e che tanto risulta provato dalle schermate del portale Eureka allegate in atti.

Precisa inoltre che in occasione dell'instaurazione della procedura d'urgenza innanzi allo scrivente Corecom, il gestore convenuto aveva confermato che la richiesta di portabilità del numero era stata avviata in data 8.4.2015 e che la stessa, nella giornata successiva, aveva ricevuto un rifiuto dal gestore donating con la causale "Directory number non attivo".

In tale occasione Fastweb precisava che l'utente avrebbe dovuto rivolgersi a Telecom Italia s.p.a. per approfondire le ragioni della indicata bocciatura, nonché l'attuale disponibilità della numerazione.

Richiamava, infine, le condizioni generali di contratto a mente delle quali *"...per l'attivazione dei servizi adsl è necessaria la collaborazione dell'operatore proprietario dell'infrastruttura di telecomunicazioni di accesso ed assegnatario della numerazione telefonica originaria; Fastweb non assume responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti dall'operatore predetto.."*

Per quanto innanzi riportato, il gestore chiedeva dichiararsi l'inammissibilità e/o improcedibilità della domanda attorea e, in subordine, il rigetto delle richieste formulate con l'atto introduttivo della presente procedura.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni di seguito indicate.

Preliminarmente l'istanza è da ritenersi ammissibile; la richiesta di risarcimento del danno non ne pregiudica la proponibilità anche alla luce delle linee guida Agcom secondo le quali, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, tale domanda potrà essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte.

Entrando nel merito delle richieste di parte istante si ritiene accoglibili le richieste sub I) e II). Il ritardo nella portabilità della seconda numerazione è imputabile al gestore Fastweb, nonostante quest'ultimo con memorie difensive in risposta alla procedura d'urgenza avesse comunicato gli esiti del KO tecnico che aveva impedito il completarsi della portabilità e contestualmente invitava l'utente a rivolgersi a Telecom Italia per approfondimenti.

Parte istante ha correttamente azionato la procedura d'urgenza anche nei confronti di Telecom (nella sua qualità di donating), in seguito alla quale è emerso come quest'ultima avesse "portato" anche la numerazione aggiuntiva a Fastweb in data 16.6.2015.

È a questo punto che sorge la responsabilità in capo a Fastweb, atteso che a seguito della



liberazione della linea da parte del donating avrebbe dovuto prontamente attivarsi per il completamento della portabilità. Cosa che, di fatto, non è accaduta, lasciando privo l'utente di una linea telefonica.

Alla luce di quanto innanzi esaminato e considerato che non è stato possibile procedere al completamento della procedura di portabilità, si ritiene che l'utente abbia diritto alla corresponsione del relativo indennizzo per il periodo intercorrente dal 04.03.2015 (31mo giorno successivo alla data di prevista attivazione ex art. 4 delle Condizioni Generali di Abbonamento Fastweb) al 13.07.2015 (data dell'udienza di conciliazione e prima data utile nella quale gestore e utente hanno potuto interloquire), per complessivi gg 131.

In ottemperanza a quanto stabilito dal combinato disposto degli artt n. 6 co. 1 e 12 co. 2 della Delibera 73/11/CONS, l'indennizzo dovrà essere computato nella misura di €10,00 *pro die*, in considerazione del fatto che trattasi di utenza di tipo "Affari".

Visto l'accoglimento delle doglianze di parte attrice, si ritiene equo liquidare la somma di €100,00(cento/00) a titolo di spese di procedura.

4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e dalle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

DELIBERA

Fastweb s.p.a., è tenuta:

-a corrispondere all'istante a mezzo assegno o bonifico la complessiva somma di €1.410,00 di cui €1.310,00 a titolo di indennizzo per ritardata portabilità della numerazione ed €100,00 a titolo di spese di procedura.

La società Fastweb S.p.a. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità 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 atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità (www.agcom.it).

Il responsabile del procedimento

(Dott. Nicola Scelsi)

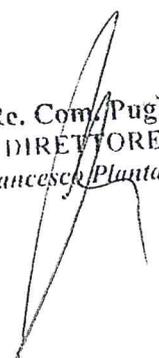


La Presidente

(Dott.ssa Lorena Saracino)



Co.Re. Com. Puglia
IL DIRETTORE
dott. Francesco Plantamura



La presente copia composta
di n° 03 (TKE) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio.

A.P.

"Assistenza amministrativa e programmazione"

Raffaella D'Ambrosio

