

DELIBERA N. 66/11/CRL

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

AZ SPORT [REDACTED] / EUTELIA [REDACTED] in [REDACTED]

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 28/11/2011;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "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, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 7/09/2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/685/2010, con cui la AZ Sport [REDACTED] (di seguito, per brevità, "AZ Sport") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società con la società Eutelia [REDACTED] in [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Eutelia");

VISTA la nota del 30/09/2010 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, fissando un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie, nonché ha invitato l'operatore Fastweb [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Fastweb"), ai sensi dell'art. 18 del Regolamento, a produrre documenti;

VISTA la nota dell'8 ottobre 2010, con cui l'istante ha presentato la documentazione;

VISTA la nota del 6 ottobre 2010, con cui Fastweb ha presentato la documentazione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

1.a. L'istante, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- il 30 marzo 2010, l'utente concludeva con Fastweb un contratto di abbonamento piccole e medie imprese per la fornitura del servizio telefonico, con relativa richiesta di portabilità delle numerazioni dal precedente gestore Eutelia;
- l'operatore Eutelia respingeva la richiesta di migrazione per "codice errato";
- con raccomandata del 5 maggio 2010, l'utente presentava formale reclamo ad Eutelia, precisando che il codice di migrazione indicato era quello riportato nelle fatture emesse da Eutelia;
- con l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente chiedeva pertanto l'immediato rilascio delle numerazioni ed il risarcimento delle spese sostenute;
- l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione si concludeva con esito negativo per l'assenza dell'operatore;
- con l'istanza di definizione, l'utente ha precisato che, nel frattempo, non essendo stato possibile effettuare la migrazione dei vecchi numeri, un altro gestore gli aveva assegnato nuovi numeri telefonici, ed ha chiesto che Eutelia fosse obbligata a predisporre a sue spese una registrazione vocale sulle vecchie numerazioni con indicazione dei nuovi recapiti .

2. Motivi della decisione.

A. Sul rito

Preliminarmente, si osserva che, come comunicato con la lettera di avvio del procedimento, non rientra nella competenza dell'Autorità l'imposizione di un obbligo di facere in capo all'operatore. La specifica domanda di obbligo di predisposizione di registrazione vocale, svolta dall'istante, è stata infatti già dichiarata inammissibile.

Tuttavia, in un'ottica di tutela del contraente e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, l'istanza di definizione presentata dall'utente, avente ad oggetto la medesima problematica sottoposta al tentativo di conciliazione, viene interpretata, secondo il suo significato più logico e coerente, come domanda volta ad accertare l'eventuale responsabilità dell'operatore nella procedura di migrazione, con conseguente eventuale domanda di liquidazione di un indennizzo.

In questi termini interpretata, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

B. Nel merito

In primo luogo, si precisa che l'operatore Eutelia non ha presentato alcuna memoria difensiva, né la documentazione richiesta con la lettera di avvio del procedimento.

Ciò premesso, dalla documentazione prodotta dall'istante, risulta che lo stesso ha sottoscritto in data 30 marzo 2010 con l'operatore Fastweb un contratto per la fornitura del servizio telefonico, con contestuale richiesta di portabilità dei numeri.

Dal reclamo svolto in data 5 maggio 2010, si evince che Eutelia avrebbe rifiutato la migrazione per codice errato.

Deduce sempre l'utente che il codice di migrazione (fornito all'operatore Recipient Fastweb) è quello indicato dall'operatore Donating Eutelia nelle fatture, e produce l'Allegato Fattura 157190, in atti, con cui Eutelia, in ottemperanza alla Delibera 274/07/CONS, ha comunicato il codice di migrazione.

La circostanza è confermata dalla copia del contratto sottoscritto dall'istante con Fastweb, nella quale risulta in effetti riportato il codice di migrazione corrispondente a quello indicato nell'Allegato Fattura 157190 da Eutelia.

Dal reclamo svolto dall'utente il 5 maggio 2010, si può ritenere che già prima di quella data la richiesta di migrazione avanzata dal Recipient sia stata respinta per codice errato.

Per valutare l'eventuale responsabilità dell'operatore Donating nella procedura di migrazione, in mancanza di qualsivoglia difesa dell'operatore stesso, si deve fare ricorso alle due schermate dei servizi telematici prodotte dall'operatore Recipient Fastweb a fini istruttori.

Dalle schermate Eureka, si evince effettivamente che il Recipient ha inoltrato la richiesta di migrazione per le numerazioni dell'istante in data 26 maggio 2010 e che la richiesta è stata annullata con causale Sessione scaduta. Risulta anche che il codice di migrazione riportato dal Recipient nella richiesta di migrazione è errato, essendo diverso rispetto a quello fornito dall'operatore Donating Eutelia all'utente e a sua volta fornito dall'utente all'operatore Recipient Fastweb. Nel dettaglio, il codice riportato è privo di un elemento, e precisamente dell'ultimo carattere alfa S, corrispondente al codice di controllo. Si deve dunque ritenere che, come riferito dall'istante, la richiesta di migrazione sia stata respinta dal Donating effettivamente perché l'operatore Recipient Fastweb ha indicato un codice errato nella richiesta.

In conclusione, l'incompletezza del codice di migrazione comunicato dal Recipient Fastweb ha determinato l'esito negativo delle verifiche formali e gestionali compiute dal Donating Eutelia con conseguente, legittimo rigetto della richiesta di migrazione; ne consegue che nessuna responsabilità è pertanto ascrivibile all'operatore Donating Eutelia nella fattispecie.

Pertanto, non può essere liquidato in favore dell'istante alcun indennizzo, in assenza di responsabilità contrattuale di Eutelia.

Si ritiene l'esistenza di giusti motivi per compensare le spese del procedimento.

*** **

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

RITENUTO che la richiesta formulata dalla AZ Sport [REDACTED] nell'istanza di definizione della controversia presentata in data 7 settembre 2010 non possa essere accolta;

RITENUTO inoltre che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da questa Autorità sia congruo compensare integralmente le spese di procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dalla AZ Sport [REDACTED] in data 7 settembre 2010, con compensazione delle spese.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom.

Roma 28 novembre 2011

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto