

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 22 del 2 marzo 2017

OGGETTO N. 5	Definizione della controversia XXXXX contro Connecting Project XX
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

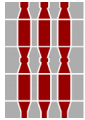
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairolì

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXX contro Connecting Project XX

(GU14 N. XX/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del febbraio 2017,

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”* e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

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

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell'Umbria n. 7 dell'11 giugno 2015, concernente l'approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all'articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

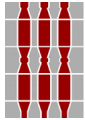
VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante *“Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481”* (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 23 marzo 2016 (prot. n. XX/2016) con la quale la società XXXXX, residente in XXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia XX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alle utenze affari XXXXXXXX e XXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) a causa di disservizi, interessanti sia la linea voce che internet, tenuto conto anche del mancato riscontro ai numerosi reclami, il 18 maggio 2015 chiedeva il rientro in Telecom;

b) dopo due mesi dalla richiesta, Telecom comunicava che il rientro era impedito dal fatto che l'operatore di provenienza, odierno convenuto, non rilasciava le linee;

il rilascio delle linee avveniva il 26 ottobre 2015.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) la chiusura definitiva del contratto;

II) lo storno dell'intera posizione debitoria;

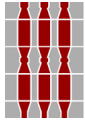
III) risarcimento danni sostenuti;

III) indennizzo per mancato rilascio della linea, quantificato in 2000 euro.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

Il Responsabile del procedimento, con nota prot. n. XX del 1 febbraio 2017, ha richiesto



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

all'istante ed all'operatore terzo Telecom Italia la produzione, rispettivamente, di copia della richiesta di rientro in Telecom e di copia delle schermate attestanti la procedura di rientro in Telecom richiesta nel maggio 2015 dalla società XXXXX e relativa alle seguenti numerazioni: XXXXX e XXXXXX.

La richiesta è stata evasa sia dall'istante, con riguardo alla numerazione XXXXXX, che dall'operatore.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità della richiesta di chiusura del contratto in quanto l'Autorità, e per essa il Corecom, ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del Regolamento, qualora riscontri la fondatezza dell'istanza, può solamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi (o storni) di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, ferma la possibilità delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno. Vale comunque la pena di precisare che, in punto, risulta cessata la materia del contendere in quanto è lo stesso istante che dichiara che la linea è passata ad altro operatore a far data dal 26 ottobre 2015.

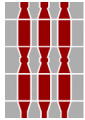
Neppure può essere accolta la richiesta di storno della posizione debitoria maturata, in quanto l'istante stesso dichiara solo genericamente di aver subito "disservizi". Nello stesso fax di reclamo inviato al gestore in data 24 ottobre 2014 si parla genericamente di "problematiche tecniche", senza precisare se le stesse abbiano generato, ad esempio, una totale o parziale interruzione del servizio, e senza dare neppure conto del periodo esatto in cui l'asserito disservizio si sarebbe verificato. La domanda pertanto non può essere accolta in quanto generica.

La richiesta di risarcimento dei "danni sostenuti" non è ammissibile in quanto si sostanzia nella richiesta di ristoro di un danno emergente, come tale non di competenza dell'Autorità, e per essa del Corecom, come da articolo 19 comma 4 del Regolamento, in virtù del quale l'Autorità può solamente erogare rimborsi/storni di somme non dovute o indennizzi.

La richiesta di indennizzo per ritardata migrazione non può essere accolta, per i motivi di seguito riportati.

Dalla documentazione in atti, risulta che nel maggio 2015 l'istante aveva chiesto il rientro in Telecom della numerazione XXXXXX.

La documentazione fornita dall'operatore terzo Telecom Italia riporta che, nonostante il recepimento di un ordine di migrazione nel maggio 2015, con DAC al 10 giugno 2015 (rimodulata al 22 giugno 2015), si è avuto un KO per rinuncia del cliente. Successivamente, e precisamente il 14 ottobre 2015, è stata sottoposta una nuova richiesta di rientro in Telecom, questa andata a buon fine ed espletata, nei termini, il 26 ottobre 2015. Pertanto, in relazione a



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

detta numerazione, alcun indennizzo può essere corrisposto, stante il fatto che il mancato perfezionamento della migrazione chiesta nel maggio 2015 non è dipeso dal fatto della convenuta quanto dall'espressa volontà del cliente di rinunciare al rientro.

In ordine alla numerazione XXXXXXXX, dalle schermate prodotte dall'operatore terzo Telecom Italia, risulta che, nell'anno 2015, è stata effettuata solamente una richiesta di rientro, recepita dall'operatore il 14 ottobre 2015 ed espletata, anche questa nei termini, in data 26 ottobre 2015. Non risultando in atti alcuna richiesta antecedente alla data del 14 ottobre 2015 e non andata a buon fine, non è possibile ascrivere all'operatore Connecting Project alcuna responsabilità.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura, non essendo stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata dalla società XXXXXXXX, corrente in XXXXXXXX, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)