



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA  
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E  
DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
(CO.RE.COM.)**

**Deliberazione n. 35/2016**

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX DI  
BEVILACQUA XXXXXXXX C/ TELECOM ITALIA SPA**

L'anno duemilasedici il giorno 7 del mese di giugno presso la sede del Co.re.com.  
si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- |                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta         | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola   | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi      | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena           | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
<b>x</b>	

**DELIBERA N.35/2016**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
XXXXXXX DI BEVILACQUA XXXXXXXX C/ TELECOM ITALIA SPA  
(PROT. N. 1181/C del 30 gennaio 2015)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE BASILICATA**

NELLA riunione del 7 giugno 2016;

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*”;

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

VISTA la Legge regionale 27 marzo 2000 n. 20, recante norme per 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 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, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17 novembre 2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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 la delibera n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007 recante “*... Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTO l’Accordo Quadro sulle migrazioni del 14 giugno 2008 relativo alla disciplina delle modalità operative di gestione delle procedure di attivazione, migrazione e portabilità del numero geografico ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, 417/06/CONS, 4/CIR/99;

VISTA la delibera n. 41/09/CIR approvata il 24 luglio 2009 recante “*integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*”;

VISTA l’istanza dell’utente **XXXXXXX DI BEVILACQUA XXXXXXXX** presentata in data **30 GENNAIO 2015**;

VISTI gli atti del procedimento ;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha presentato istanza di definizione nei confronti delle società Telecom Italia s.p.a e Wind Telecomunicazioni. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. In data 29.03.2013 concludeva contratto di migrazione in Telecom;
- b. I due operatori Telecom e Wind non fornivano il servizio adsl sull'utenza n. 08xxxxxxxx ad uso affari;
- c. In data 14/06/2013 con verbale di definizione n. 61 veniva formulato accordo con il quale:
  1. Telecom Italia s.p.a. si impegnava a mantenere la numerazione 08xxxxxxxx in capo all'utente e a fornirgli il collegamento ADSL, provvedendo ad inviare presso la sua sede un tecnico e un addetto commerciale per verificare la funzionalità dell'impianto e la tipologia di contratto più confacente;
  2. Wind Infostrada s.p.a. si impegnava alla cessazione definitiva e senza costi o oneri a carico dell'utente delle linee telefoniche attivate (08xxxxxxxx e 08xxxxxxxx) ed i servizi attivati in maniera aggiuntiva all'originario numero telefonico;
  3. Fastweb s.p.a. si impegnava alla cessazione definitiva e senza costi o oneri a carico dell'utente delle linee telefoniche attivate (08xxxxxxxx e 08xxxxxxxx) ed i servizi attivati in maniera aggiuntiva all'originario numero telefonico;tutti e tre gli operatori si impegnavano inoltre a corrispondere un indennizzo pari ad euro 1.300,00 entro 90 giorni dalla data del verbale;
- d. Per effetto dell'accordo in data 19 giugno 2013 Telecom Italia sottoponeva all'utente contratto di migrazione con piano tariffario Tutto Senza limiti adsl (voce e adsl);
- e. Il servizio ADSL non veniva attivato e ciò nonostante veniva fatturato con n. 4 fatture per un importo complessivo di euro 251,50;
- f. In data 23 settembre 2013 l'utente presentava reclamo sia all'operatore Telecom, chiedendo l'attivazione del servizio adsl e lo storno delle fatture ricevute, sia all'operatore Wind che continuava a fatturare il servizio voce e adsl non fornito;
- g. I due operatori non rispondevano al reclamo;
- h. L'operatore Telecom in data 20.01.2014 sospendeva anche il servizio voce;
- i. con raccomandata A/R del 22 aprile 2014 per il tramite di legale di fiducia l'utente inviava sia all'operatore Telecom che all'operatore Wind formale richiesta di indennizzo e di storno degli importi indebitamente fatturati.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti di Telecom:

- i. € 7.620,00 per omessa attivazione del servizio adsl sull'utenza di tipo affari;
- ii. € 346,00 per omessa risposta al reclamo;
- iii. € 3.600,00 per cessazione amministrativa della linea;

nei confronti di Wind

- i. € 328,00 per omessa risposta al reclamo.

## **2. La posizione dell'operatore**

Telecom Italia s.p.a., unico operatore ritualmente notiziato dell'avvio del procedimento, ha presentato articolata memoria istruttoria, ha presenziato all'udienza di definizione ed ha sottolineato l'impossibilità di procedere all'attivazione del servizio adsl perché la linea non era stata liberata dai precedenti operatori, concludendo per il rigetto dell'istanza.

## **3. Motivazione della decisione**

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

Preliminarmente, occorre evidenziare che l'istante con formulario UG del 18 settembre 2014 presentava istanza di conciliazione nei confronti di Telecom Italia e Wind Infostrada; conciliazione che si conclude con esito negativo in data 18.11.2014 con Telecom Italia e in data 12.12.2014 con Wind.

Con formulario GU 14 del 30 gennaio 2015 l'istante presentava istanza di definizione nei confronti di entrambi gli operatori. La procedura è però proseguita solo nei confronti di Telecom Italia: sebbene all'udienza del 9 aprile 2015 si disponeva rinvio al fine di verificare la possibilità di integrare il contraddittorio nei confronti di Wind e Fastweb, alla successiva udienza del 27 novembre 2015 si tratteneva la questione in definizione nei soli confronti di Telecom Italia.

Nel merito, occorre dare atto, secondo le risultanze documentali disponibili, della circostanza per cui l'istanza di definizione in oggetto riguarda la mancata esecuzione di:

1) un verbale di accordo del 14.06.2013 intervenuto tra l'istante e i tre operatori Telecom Italia s.p.a, Wind Infostrada e Fastweb s.p.a. in virtù del quale gli operatori si impegnavano, oltre alla corresponsione di un indennizzo per un importo di euro 1.300,00, a permettere a Telecom Italia di fornire l'ADSL e rimanere l'unico operatore dell'utente. In particolare,

1. Telecom Italia s.p.a. si impegnavano a mantenere la numerazione 08xxxxxxx in capo all'utente e a fornirgli il collegamento adsl, provvedendo ad inviare presso la sua sede un tecnico e un addetto commerciale per verificare la funzionalità dell'impianto e la tipologia di contratto più confacente;
2. Wind Infostrada s.p.a. si impegnavano alla cessazione definitiva e senza costi o oneri a carico dell'utente delle linee telefoniche attivate (08xxxxxxx e 08xxxxxxx) ed i servizi attivati in maniera aggiuntiva all'originario numero telefonico;
3. Fastweb s.p.a. si impegnavano alla cessazione definitiva e senza costi o oneri a carico dell'utente delle linee telefoniche attivate (08xxxxxxx e 08xxxxxxx) ed i servizi attivati in maniera aggiuntiva all'originario numero telefonico;

2) un contratto del 19.06.2013 intervenuto tra l'istante e l'operatore Telecom Italia in virtù del quale si conveniva la migrazione dell'utenza 08xxxxxxx in Telecom dall'operatore Wind e si determinava il profilo tariffario valevole per il servizio voce e adsl.

Con memoria istruttoria acquisita al prot. N. 3555/C del 26 marzo 2015, l'operatore Telecom Italia ha sottolineato l'impossibilità di procedere all'attivazione dei servizi richiesti perché di fatto

la linea non era stata liberata dagli operatori Wind Infostrada e Fastweb. In particolare, dichiara l'operatore:

- il servizio ADSL risulta in carico ad OLO Fastweb fino al 7.01.2014 e in data 27.01.2014 è passato ad Infostrada: pertanto l'ordinativo di migrazione conseguente al contratto del 19.06.2013 è stato scartato;

- il servizio voce risulta migrato in Fastweb in data 27.01.2014 sulla base di una richiesta del 12.06.2013: pertanto la linea non è più nella disponibilità di Telecom Italia.

In base alla delibera n. 274/07/CONS e s.m.i. di disciplina della procedura di migrazione tra operatori, l'operatore che riceve la richiesta di migrazione dell'utente ha l'onere di attivare la relativa procedura, la quale, all'esito delle verifiche tecniche e formali di rito che coinvolgono gli operatori interessati, e in assenza di causali di scarto, si conclude con la migrazione alla data concordata con il cliente.

Orbene, nel caso di specie dagli atti del procedimento emerge che l'istante, cliente Wind (operatore *donating*) si è rivolto all'operatore Telecom Italia (operatore *recipient*), affinché provvedesse ad effettuare il "rientro" della linea recante n. 08xxxxxxx nella propria rete. Emerge altresì che Telecom si è impegnata contrattualmente al rientro del servizio voce e adsl nella propria rete.

Ora, relativamente al servizio ADSL, dalle schermate prodotte dall'operatore, risulta che il servizio ADSL è stato in carico ad OLO Fastweb fino al 7.01.2014 ed è passato ad Infostrada in data 27.01.2014. Non risultano invece agli atti le schermate relative alle richieste di migrazione inviate da Telecom successivamente al contratto del 19.06.2013, al fine di dare evidenza del rigetto delle stesse e delle relative causali di scarto che hanno determinato l'interruzione della procedura di migrazione e, soprattutto, al fine di dare evidenza di come l'operatore si sia attivato per garantire la migrazione nel rispetto dei propri impegni contrattuali.

Ragion per cui, Telecom Italia, unico operatore avente un rapporto contrattuale con il cliente, deve considerarsi inadempiente nei confronti dell'utente, non risultando neppure che abbia informato il cliente dei motivi del ritardo o della mancata attivazione del servizio, contravvenendo agli impegni assunti con la Carta dei servizi.

La funzione svolta dai due operatori Infostrada e Fastweb non rileva nei confronti dell'utente in forma di inadempienza contrattuale; rileva semmai nei rapporti tra operatori.

Considerando quindi che l'operatore Telecom Italia non ha posto in essere tutte le attività necessarie per garantire una tempestiva attivazione del servizio e che non ha adeguatamente informato il cliente del ritardo nella procedura di migrazione e dei motivi del ritardo, si ritiene che, sotto questo profilo, la sua condotta non sia conforme agli obblighi previsti e che sussista una responsabilità contrattuale per inadempimento alle obbligazioni assunte, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo.

Pertanto, la richiesta *sub* i, merita accoglimento.

Quanto alla determinazione della misura dell'indennizzo, si individua come *dies a quo* per il calcolo il 19.06.2013, data di sottoscrizione del contratto. In considerazione della tempistica dei 50 giorni solari previsti per l'attivazione dalla Carta dei Servizi Telecom, l'attivazione del servizio ADSL sarebbe dovuta avvenire entro il 8.08.2013.

L'accertata mancata attivazione del servizio ADSL in capo all'operatore Telecom Italia implica la corresponsione dell'indennizzo per il periodo intercorrente dal 9.08.2013 al 18.11.2014 (data dell'udienza di conciliazione) da computarsi in base al parametro previsto dal combinato disposto dell'art. 3 comma 3 e dell'art. 12 comma 2 del Regolamento per un importo di euro 3,00 per 466 giorni di mancata attivazione.

Quanto alla richiesta *sub ii.*, di indennizzo per omessa risposta al reclamo, si evidenzia quanto di seguito.

Risultano agli atti un formale reclamo inviato all'operatore in data 23.09.2013 e un riscontro da parte di Telecom Italia del 6.11.2013 con il quale il servizio clienti risponde a due distinte problematiche:

da un lato, alla contestazione delle fatture n. 8T00626749 e n. 8T00801695, assumendo la correttezza della fatturazione;

dall'altro, alla contestazione della mancata attivazione dell'ADSL, rispondendo la necessità di contattare il servizio clienti.

Sotto quest'ultimo profilo, in realtà la formalizzazione della richiesta di attivazione del servizio ADSL è contenuta nel contratto del 19.06.2013: l'operatore non ha quindi dato un riscontro congruo e specifico né ha fornito la motivazione tecnica della mancata attivazione.

Rileva sotto questo profilo la delibera 179/03/CSP art. 8 comma 4 secondo la quale la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita nel termine indicato nel contratto o in un termine massimo di 45 giorni dal ricevimento della richiesta.

Nel caso di specie, il riscontro è avvenuto nei termini contrattualmente previsti ma non è stato adeguatamente motivato. Ciò che determina il diritto dell'utente ad un indennizzo per carenza di informazioni per il periodo intercorrente dal 6.11.2013 al 18.11.2014 da computarsi in base al parametro previsto dall'art. 11 comma 1 per un importo di euro 1,00 per 377 giorni di mancata risposta nella misura massima consentita dal predetto art. 11 di euro 300,00.

La richiesta *sub iii.*, di indennizzo per cessazione amministrativa della linea, non può essere accolta.

Risulta agli atti che il servizio voce è migrato in Fastweb in data 27.01.2014 sulla base di una richiesta del 12.06.2013; migrazione che ha fatto perdere all'operatore Telecom Italia la disponibilità della linea e che ha determinato la disattivazione della linea ad opera di Telecom Italia in data 20.01.2014.

Infine, 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, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (*cento/00*) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della procedura.

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXXX XXXXXXXX;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

Di accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXXX di Bevilacqua XXXXXXXX nei confronti di Telecom Italia s.p.a per le motivazioni espresse in premessa;

1. La società Telecom Italia s.p.a. 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. euro 1.398,00 (*milletecentonovantotto/00*) a titolo di indennizzo per mancata attivazione del servizio ADSL (euro 3,00 per 466 giorni complessivi di mancata attivazione del servizio);

ii. euro 300,00 (*trecento/00*) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

- 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 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 e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE  
Vesna Alagia