



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

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

Deliberazione n.42/2016

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA PARISI XXXXXXXX E
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.
X	

DELIBERA N. 42/2016

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PARISI XXXXXXXXX/TELECOM ITALIA SPA
(PROT. N.1421/C DEL 05/02/2015)**

IL CO.RE.COM. 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 L.R. n.20/2000 “*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 17/11/2011, 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 l’istanza dell’utente Parisi Xxxxxxx presentata in data 5 febbraio 2015, prot. n. 1421/C contro Telecom Italia SPA;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. Parisi, titolare di un'utenza di tipo privato con associati servizi di telefonia fissa e internet, nel formulario GU14 contesta all'operatore Telecom Italia SpA la sospensione dei predetti servizi a far data dal 21.11.2013 avvenuta in fase di procedura di attivazione e quindi di passaggio del cliente da Telecom Italia SpA (*donating*) ad altro operatore, nella fattispecie a Fastweb SpA.

In conseguenza del disagio patito, il Sig. Parisi chiede, nel formulario GU14:

- A.** la liquidazione del corrispondente indennizzo quantificato in complessivi Euro 2.000,00 per la sospensione della linea telefonica e del servizio ADSL;
- B.** lo storno dei costi che saranno eventualmente addebitati all'istante nelle fatture ad emettere vale a dire quelle successive alla interruzione del servizio non avendo il Sig. Parisi utilizzato il servizio telefonico e ADSL.

Con memoria difensiva, ritualmente depositata il 28.10.2015, l'istante formula per la prima volta:

- C.** una richiesta di accertamento e dichiarazione di responsabilità della Telecom Italia SpA per mancata migrazione verso Fastweb e conseguente liquidazione della misura compensativa.

In particolare, dalla documentazione acquisita agli atti, emerge quanto segue.

In data 17.07.2013, il Sig. Parisi sottoscriveva con la Fastweb SpA un contratto per la telefonia fissa e per il servizio ADSL che avrebbe dovuto comportare, come detto, il passaggio del cliente da Telecom Italia SpA al nuovo operatore (Fastweb SpA).

Tuttavia, il passaggio non aveva luogo tanto da indurre il Sig. Parisi a depositare un'istanza di conciliazione dinanzi al Corecom Basilicata nei confronti della Fastweb

SpA, conclusasi con verbale del 9.9.2014 attestante il fallimento del tentativo di conciliazione.

Precisamente, durante l'udienza di conciliazione emergeva che la Fastweb aveva effettuato n. 6 procedure di migrazione non andate a buon fine per cause non imputabili alla stessa.

2. La posizione dell'operatore

Telecom Italia SpA respinge le richieste di parte istante facendo presente, nella memoria difensiva ritualmente prodotta il 9.11.2015, che la richiesta di migrazione veniva emessa il 30.07.2013 e che la migrazione aveva avuto luogo il 23.11.2013 con traffico sino al 22.11.2013.

L'operatore, a supporto di quanto rappresentato, ha allegato due fatture (la n. 5/2013 e la n. 1/2014), dalla quale ultima emerge traffico sino alla data indicata e l'addebito dei costi di disattivazione e, altresì, ha prodotto documentazione tecnica (retro-cartellino di guasto) dalle cui note emerge che a far data dal 23.11.2013 la linea non era attiva con TI.

3. Motivazioni della decisione

In via preliminare

Preliminarmente deve essere rilevata l'inammissibilità della domanda *sub C* con la quale parte istante ha chiesto di "accertare e dichiarare Telecom Italia SpA ... responsabile della mancata migrazione da Telecom Italia SpA a Fastweb SpA" con conseguente liquidazione della misura compensativa.

Si tratta, infatti, di una domanda nuova avanzata per la prima volta in sede di memoria difensiva, la quale configura un inammissibile mutamento del *thema decidendum* e violazione del principio di obbligatorietà della fase conciliativa.

Nel merito

Tuttavia, anche a volersene comunque fare carico in questa sede, in un'ottica di particolare *favor* nei confronti del contraente più debole, non è comunque possibile accogliere la richiesta *sub C* (mancata migrazione) di parte istante.

Nella vicenda *de qua* l'operatore convenuto appare coinvolto come operatore *donating* il quale, a fronte di una richiesta di attivazione inoltrata da altro operatore tramite il portale condiviso "Pitagora", effettua la predetta operazione di attivazione in favore dell'operatore *recipient* alla data di consegna stabilita dal sistema Pitagora.

Infatti, è l'operatore *recipient* e non il *donating* ad essere stato incaricato dal cliente della procedura di attivazione.

Nel caso di specie, Telecom Italia SpA ha dichiarato di aver effettuato la migrazione il 23.11.2013 con traffico sino al giorno prima e di aver conseguentemente addebitato, giusta fattura prodotta n. 1/2014 emessa il 5.12.2013, i costi di disattivazione della linea e del servizio.

Tale circostanza non è stata contestata da parte istante che, a fronte della difesa svolta dall'operatore, non ha presentato alcuna memoria di replica.

Altresì, a riprova di quanto detto si osserva che non risulta, dalla documentazione prodotta, l'emissione di altre fatture successive a quella che reca l'addebito dei costi di disattivazione.

Pertanto, il cliente, sin dalla citata fattura n. 1/2014 - emessa prima ancora che avviasse la procedura di conciliazione con la Fastweb SpA - avrebbe dovuto prendere cognizione della disattivazione della linea con l'operatore Telecom Italia SpA.

Per le stesse motivazioni, non è fondata la domanda *sub A* (sospensione della linea).

Segnatamente, con riguardo alla richiesta di indennizzo per illegittima sospensione della linea, ritenendo provata e non contestata la disattivazione della linea ad opera di Telecom Italia che, lo si ripete, ha correttamente addebitato i relativi costi al cliente, non può ritenersi sussistente il lamentato disagio di parte istante.

Dagli atti di causa emerge, infatti, che non di sospensione/malfunzionamento della linea si è trattato, ma di disattivazione della linea ad opera della Telecom Itala SpA giusta

richiesta di attivazione ex art. 17 *bis* ex Delibera 274/07/CONS di modifica della Delibera n. 04/06/CONS, formulata dall'operatore Fastweb SpA.

Ma vi è di più.

Nel caso di specie vi è stata sicuramente una condotta colposa dell'istante nella causazione del lamentato disservizio atteso che lo stesso, per vari mesi non ha reclamato né avanzato richieste in proposito, omettendo con ciò di attivare gli strumenti a sua disposizione per limitare il disservizio di cui oggi chiede ristoro.

In particolare, l'istante nella memoria difensiva assume di aver segnalato tale disservizio alla Telecom Italia SpA, ma senza fornire alcuna prova documentale.

Pertanto, l'utente, in assenza di reclami e contestazioni e con la propria condotta, ha generato nell'operatore la convinzione che l'addebito nella fattura n. 1/2014 fosse giusto e coerente con la procedura di migrazione.

Infatti, l'utente si è determinato ad instaurare la procedura di conciliazione solo il 10.09.2014, ben nove mesi dopo la emissione della più volte citata fattura n. 1/2014.

Infine, non è meritevole di accoglimento neanche la doglianza *sub* B di storno dei costi che saranno eventualmente addebitati all'istante nelle fatture, in quanto la domanda risulta indeterminata.

Più precisamente, parte istante non ha prodotto alcuna fattura rispetto alla quale avanzare una richiesta di storno, mentre l'operatore convenuto ha allegato l'ultima fattura contenente i costi di disattivazione.

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

Delibera

Di rigettare le istanze *sub* A, *sub* B e *sub* C - come sopra descritte - formulate dall'istante nei confronti della Telecom Italia SpA, per le motivazioni espresse in premessa;

le spese di procedura sono compensate.

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 e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia