



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE  
DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
CO.RE.COM.-Molise

Deliberazione n° 23  
del 14/03/16

Oggetto: Controversia promossa dall'utente STUDIO LEGALE contro la  
compagnia telefonica TELECOM ITALIA s.p.a. e B.T. ITALIA S.p.a. .

L'anno duemilasedici, (2016) il giorno quattordici (14) del mese di Marzo (03), nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Avv. Andrea LATESSA	Presidente		
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente		
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente		

Verbalizza il Direttore del Servizio Ing. Riccardo Tamburro;

### IL COMITATO CORECOM

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 Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante “*Istituzione, Organizzazione e funzionamento 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 (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 14/12/2011 stipulata dall’AgCOM e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1° gennaio 2012;

**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 ed integrazioni;

**VISTO** che in data 24/10/2014 è stata presentata dallo studio legale \_\_\_\_\_ una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita al protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°1717/COM/14, avverso le compagnie telefoniche Telecom Italia s.p.a e B.T. Italia s.p.a. L’istanza riguardava la richiesta di indennizzo per i disservizi generati a seguito di migrazione da Telecom Italia s.p.a. a B.T. Italia s.p.a.

**CONSTATATO** che l’udienza di conciliazione si è tenuta in data 11/09/2014 e si è conclusa negativamente , atteso che le parti non hanno raggiunto alcun accordo e che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art.14 del Regolamento di cui alla delibera 173/07/CONS ed è quindi proponibile.

**CONSIDERATO** che l’utente in sede di presentazione dell’istanza ha rimesso unitamente al modello GU14, allegando anche gli atti comprovanti i reclami inviati ad entrambe le compagnie telefoniche riguardanti i disservizi avuti, quali l’interruzione della linea telefonica e della linea ADSL ed il ritardo con il quale si è svolta la procedura di migrazione.

Con nota priva di protocollo datata 24 ottobre 2014 il responsabile del procedimento, all’uopo incaricato ha notificato alle compagnie telefoniche il reclamo ed ha contestualmente fissato la data per la presentazione delle memorie (22.11.2014), delle repliche (nei tre giorni successivi) e dell’udienza di discussione (26.11.2014).

La Telecom Italia s.p.a. ha rimesso con nota del 21.11.2014 acquisita al protocollo in pari data al n° 1854/COM/14 delle memorie difensive.

La compagnia telefonica B.T. Italia s.p.a. non ha rimesso memorie difensive.

L’utente ha rimesso le memorie di replica con nota acquisita al protocollo in data 25/11/2014 al n° 1877/COM/14.

L’udienza di definizione si è tenuta in data 26.11.2014 e si è conclusa con esito negativo stante anche l’assenza della compagnia telefonia B.T. Italia s.p.a.



In data 08/07/2013, l'utente ha fatto istanza di migrazione dei servizi "VOCE" e "ADSL", in data 20/12/2013 l'utente ha subito l'interruzione di tutti i servizi telefonici, interruzione che si è protratta fino al 07/01/2014.

**CONSIDERATO** che all'atto della sottoscrizione del nuovo contratto, l'utente come da prassi ha conferito pieno mandato alla nuova compagnia telefonica, ad attivare ogni utile azione, in nome e per conto del proprio nuovo cliente, propedeutica al perfezionamento della procedura di migrazione.

**VISTO** che la compagnia B.T. Italia s.p.a non ha rimesso alcuna memoria difensiva al contrario della compagnia Donating ovvero della Telecom Italia s.p.a., ciò rende plausibile una responsabilità esclusiva della B.T. Italia s.p.a., ovvero se la linea telefonica ha funzionato regolarmente fino al 20/12/2013, è verosimile che quella data corrisponde alla fase "3" detta DAC, cioè la fase in cui la Telecom ha rilasciato la linea telefonica su disposizione della compagnia Recipient, e quest'ultima non è stata in grado di attivare contestualmente la linea generando così, l'interruzione del servizio. Si ritiene che l'istanza prodotta dall'utente studio legale Luigi Lombardi vada accolta per intero, soprattutto alla luce della circostanza che tutti i disservizi lamentati e documentati sono riconducibili ad indennizzi previsti dall'allegato "A" alla delibera dell'Autorità n°73/11/CONS..

**VISTO** che la B.T. Italia s.p.a è responsabile: per il ritardo della migrazione, ovvero dal 08/07/2013 al giorno 07/08/2013 i termini sono sospesi atteso che per il completamento della migrazione i termini sono di 30 giorni, dal 08/08/2013 al 20/12/2013 (data di completamento della migrazione), i giorni di disservizio sono indennizzabili ex. art. 3, comma 3, combinato con l'art. 12, comma 2 dell'allegato "A" alla delibera dell'Autorità 73/11/CONS, per cui l'indennizzo è pari ad €. 302,00 (trecentodue/00).

Per l'interruzione della linea "VOCE" e "ADSL" dal 20/12/2013 al 07/01/2014, per complessivi 18 giorni, ex art. 5 comma 1, combinato con l'art. 12, comma 2 dell'allegato "A" alla delibera dell'Autorità 73/11/CONS, per cui l'indennizzo è pari ad € 360.00 (trecentosessanta/00).

Le spese di giudizio, ad esclusivo carico della B.T. Italia S.p.A, la somma complessiva di €. 150,00 (cento/00) a favore dell'utente.

**VISTI** gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot.n.2515del 03/03/2016 che si allega alla presente;

Il CO.RE.COM all'unanimità dei propri componenti, per le motivazioni tutte espresse in precedenza, così

### **DELIBERA**

- approva integralmente la relazione istruttoria prot. n. 2515 del 03/03/2016 procedura di definizione n. 106/2014 , che si allega alla presente;
- condanna la compagnia telefonica B.T. Italia al pagamento di €. 302, 00 (trecentodue/00) per il ritardo della migrazione;
- condanna la compagnia telefonica B.T. Italia al pagamento di €.360,00 per interruzione della linea voce e ADSL
- condanna la compagnia telefonica B.T. Italia per le spese di giudizio , al pagamento di Euro 150,00 (centocinquanta/00) in favore dell'utente .
- Tutte le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere alla data di presentazione dell'istanza di conciliazione fino all'effettivo soddisfo.

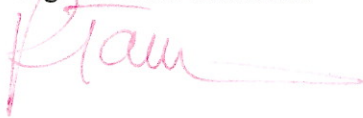
Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

L'operatore dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica ed entro tale termine dovrà comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento.

*Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.leg.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 formata da n.4 facciate è notificata alle parti a cura della struttura, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise.

Il Direttore del Servizio  
Ing. Riccardo Tamburro



Il Presidente  
Avv. Andrea Latessa







corecom  
MOLISE



**Regione Molise**

Consiglio Regionale

Prot. 0002515/16 Del 03/03/2016  
Interna - Consiglio -



Al Signor Segretario generale  
Ing. Riccardo Tamburro

S E D E

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n°106/2014

**Premesso**

In data 24/10/2014 è stata presentata dallo studio legale una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita al protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°1717/COM/14, avverso le compagnie telefoniche Telecom Italia s.p.a e B.T. Italia s.p.a.

L'istanza riguardava la richiesta di indennizzo per i disservizi generati a seguito di migrazione da Telecom Italia s.p.a. a B.T. Italia s.p.a.

L'udienza di conciliazione si è tenuta in data 11/09/2014, e si è conclusa negativamente atteso che le parti non hanno raggiunto alcun accordo.

**Preliminarmente,**

si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento di cui alla delibera 173/07/CONS ed è quindi proponibile.

La documentazione rimessa dalle parti:

L'utente in sede di presentazione dell'istanza ha rimesso unitamente al modello GU14, allegando anche gli atti comprovanti i reclami inviati ad entrambe le compagnie telefoniche riguardanti i disservizi avuti, quali l'interruzione della linea telefonica e della linea ADSL ed il ritardo con il quale si è svolta la procedura di migrazione.

Con nota priva di protocollo datata 24 ottobre 2014 il responsabile del procedimento, all'uopo incaricato ha notificato alle compagnie telefoniche il reclamo ed ha contestualmente fissato la data per la presentazione delle memorie (22.11.2014), delle repliche (nei tre giorni successivi) e dell'udienza di discussione (26.11.2014).

La Telecom Italia s.p.a. ha rimesso con nota del 21.11.2014 acquisita al protocollo in pari data al n° 1854/COM/14 delle memorie difensive.

La compagnia telefonica B.T. Italia s.p.a. non ha rimesso memorie difensive.

L'utente ha rimesso le memorie di replica con nota acquisita al protocollo in data 25/11/2014 al n° 1877/COM/14.

L'udienza di definizione si è tenuta in data 26.11.2014 e si è conclusa con esito negativo stante anche l'assenza della compagnia telefonia B.T. Italia s.p.a.

**Nel merito,**

Per un idoneo inquadramento della fattispecie, occorre premettere che in ordine al cambiamento dei fornitori di accesso, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – nell'intento di dettare misure "a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3, della legge 2 aprile 2007 n. 40" – ha adottato la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, con cui ha introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In

Pras



particolare, l'articolo 17, comma 2, stabilisce che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale; tale disposizione ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche", secondo cui i tempi di attivazione, e correlativamente di disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b).

A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal recipient (c.d. D.A.C. data di attesa consegna) in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente. L'articolo 17 bis della delibera 274/07/CONS prevede, in linea generale, che sia l'operatore Recipient a raccogliere la manifestazione di volontà da parte dell'utente per poi attivare il dialogo tecnico con l'operatore Donating.

In particolare, la complessa normativa testè citata suddivide la migrazione in 3 Fasi, nell'ambito di ciascuna delle quali sono dettagliatamente indicati gli adempimenti che devono essere assolti dagli operatori coinvolti (definiti "Donating", cioè l'operatore presso il quale è attiva l'utenza da migrare; e "Recipient", cioè l'operatore verso il quale l'utente intende migrare).

Si rileva altresì che nella Fase 1 l'utente aderisce ad una offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione, precedentemente fornitogli dal Donating.

Nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche (formali e tecniche, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient), fornendo l'esito delle stesse al Recipient entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica comunque il silenzio assenso; nei casi specificati dalla normativa, il Donating può inviare, entro lo stesso termine di 5 giorni, un KO.

Nella Fase 3 il Recipient, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, processa la migrazione entro la DAC (data attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente; nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO (impossibilità tecnica a fornire il servizio: ad es. per irreperibilità cliente, o problemi di rete), concordando, in tal caso, una nuova DAC (rimodulazione).

In data 08/07/2013, l'utente ha fatto istanza di migrazione dei servizi "voce" e "ADSL", in data 20/12/2013 l'utente ha subito l'interruzione di tutti i servizi telefonici, interruzione che si è protratta fino al 07/01/2014.

All'atto della sottoscrizione del nuovo contratto, l'utente come da parassi ha conferito pieno mandato alla nuova compagnia telefonica, ad attivare ogni utile azione, in nome e per conto del proprio nuovo cliente, propedeutica al perfezionamento della procedura di migrazione.

La compagnia B.T. Italia s.p.a non ha rimesso alcuna memoria difensiva al contrario della compagnia Donating ovvero della Telecom Italia s.p.a., ciò rende plausibile una responsabilità esclusiva della B.T. Italia s.p.a., ovvero se la linea telefonica ha funzionato regolarmente fino al 20/12/2013, è verosimile che quella data corrisponde alla fase "3" detta DAC, cioè la fase in cui la Telecom ha rilasciato la linea telefonica su disposizione della compagnia Recipient, e quest'ultima non è stata in grado di attivare contestualmente la linea generando così, l'interruzione del servizio.

#### Conclusione.

Si ritiene che l'istanza prodotta dall'utente ..... da accolta per intero, soprattutto alla luce della circostanza che tutti i disservizi lamentati e documentati sono riconducibili ad indennizzi previsti dall'allegato "A" alla delibera dell'Autorità n°73/11/CONS..

A parere dello scrivente la Telecom Italia s.p.a è esclusa da ogni responsabilità diretta connessa ai disservizi lamentati dall'utente.



La B.T. Italia s.p.a è responsabile:

- per il ritardo della migrazione, ovvero dal 08/07/2013 al giorno 07/08/2013 i termini sono sospesi atteso che per il completamento della migrazione i termini sono di 30 giorni, dal 08/08/2013 al 20/12/2013 (data di completamento della migrazione), i giorni di disservizio sono indennizzabili ex. art. 3, comma 3, combinato con l'art. 12, comma 2 dell'allegato "A" alla delibera dell'Autorità 73/11/CONS, per cui l'indennizzo è pari ad €. 302,00 (trecentodue/00).
- Per l'interruzione della linea "voce" e "ADSL" dal 20/12/2013 al 07/01/2014, per complessivi 18 giorni, ex art. 5 comma 1, combinato con l'art. 12, comma 2 dell'allegato "A" alla delibera dell'Autorità 73/117CONS, per cui l'indennizzo è pari ad €360.00 (trecentosessanta/00).

Relativamente alle spese di giudizio, si ritiene di liquidare in via equitativa ad esclusivo carico della B.T. Italia S.p.A, la somma complessiva di €. 150,00 (cento/00) a favore dell'utente.

Si trasmette la presente relazione per il seguito di competenza.

SI CONDIVIDE  
*Prunobian*

Il funzionario  
Dott. *Lucio Dalla Torre*