

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 3 del 17 gennaio 2017

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX contro Telecom Italia XX
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

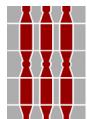
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXXX contro Telecom Italia XX

(GU14 N. XX/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 17 gennaio 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;

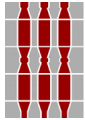
VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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 19 gennaio 2016 (prot. n. XX/2016) con la quale la sig.ra XXXX, corrente 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:

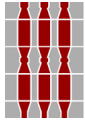
1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza privata XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 4 giugno 2014 chiedeva il rientro in Telecom da OLO;
- b) la richiesta veniva più volte sollecitata;
- c) nonostante ciò, Telecom non provvedeva, pur ammettendo la propria responsabilità, come da nota del 23 gennaio 2015;
- d) in particolare, pur avendo sottoscritto l'apposito modulo inviato da Telecom, trasmesso via fax il 26 febbraio 2015, l'operatore non ha mai provveduto al rientro della numerazione;
- e) il numero è stato definitivamente perso il 27 maggio 2015.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) indennizzo per mancato rientro del numero in Telecom e per mancata attivazione dei servizi voce e ADSL, dalla prima richiesta del 4 giugno 2014 sino all'attivazione della numerazione con altro operatore, avvenuta il 27 maggio 2015;
- II) indennizzo per mancato riscontro ai reclami;
- III) indennizzo per perdita della numerazione.



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 4 giugno 2014 l'istante chiedeva il rientro della numerazione in Telecom;
 - b) nei mesi di luglio, agosto e settembre 2014 venivano aperte varie esigenze di lavorazioni commerciali per ULL con NP che, per non meglio precisati problemi tecnici imputabili al precedente gestore, non hanno generato l'esigenza di rientro;
 - c) risolta l'anomalia, il 24 dicembre 2015 OLO inseriva la richiesta di cessazione del numero, che veniva espletata il 1 gennaio 2016;
 - d) il 5 gennaio 2016 la numerazione rientrava in Telecom e contestualmente veniva emesso ordine di riattivazione, che veniva però annullato il successivo 19 gennaio 2016 per "rinuncia cliente";
 - e) Telecom ha correttamente gestito il cliente il quale, avendo rinunciato per propri motivi al rientro, non potrà pretendere alcunchè a titolo di perdita della numerazione.
- In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto delle domande.

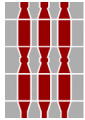
In replica alle deduzioni avversarie, l'istante rappresenta che le affermazioni dell'operatore non sono provate; al contrario, nella nota del 23.1.2015, quest'ultimo conferma la propria responsabilità; neppure risulta provata la rinuncia del cliente alla riattivazione del numero.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Le richieste di parte istante meritano accoglimento nei limiti e nei termini di seguito precisati.

Dalla documentazione versata in atti dalla Sig.ra XXXXX, risulta che la stessa, con fax trasmesso il 4 giugno 2014, chiedeva a Telecom il rientro della numerazione XXXXXX, con attivazione dei servizi voce e ADSL. La richiesta è stata poi reiterata il successivo 19 luglio. Il 31 luglio 2014 l'istante comunicava a Telecom, sempre via fax, che nelle fatture dell'operatore di provenienza non era indicato il codice di migrazione, rettificando poi tale comunicazione con la nota del 4 agosto 2014, nella quale comunicava all'operatore il detto codice, poi confermato nella successiva comunicazione del 13 novembre 2014. A fronte dei vari solleciti, la stessa Telecom, nel riscontro al reclamo del 23 gennaio 2015, dichiarava che le doglianze avanzate risultavano fondate ed il successivo 26 gennaio 2015 inviava la c.d. Welcome Letter, con la quale invitava l'istante a completare la richiesta di attivazione, cosa che puntualmente è avvenuta con la compilazione del modulo "Richiesta di passaggio in Telecom", datato 26 febbraio 2015, inviato via fax all'operatore in pari data.

In relazione a quanto precede, a fronte della summenzionata produzione documentale da parte dell'istante, l'operatore ha dichiarato che, a seguito della richiesta di rientro del 4 giugno 2014,



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

nei mesi seguenti venivano aperte “varie esigenze di lavorazioni commerciali” le quali, “per non meglio precisati problemi tecnici imputabili al precedente gestore, non hanno generato l'esigenza di rientro”, tuttavia non ha fornito alcun corredo documentale a conferma di tale assunto, né da cui poter inferire il corretto adempimento di quanto di propria spettanza al fine di garantire il rientro della numerazione. Neppure, l'operatore ha fornito la prova di eventi giustificativi, come cause di esonero da responsabilità per il mancato rientro, né ha dimostrato di avere provveduto ad informare l'istante in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici/fattuali riscontrati nel corso della procedura di attivazione dei servizi, incidenti sul delivery della richiesta di attivazione, e ciò nonostante i plurimi solleciti della Sig.ra XXXXXX, tenuto anche conto dei criteri uniformi di trasparenza, chiarezza, buona fede e lealtà richiamati dall'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP (conf. 89/16/CIR).

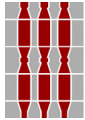
Per questi motivi, l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 3 del Regolamento indennizzi, il cui comma 2 statuisce che “ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”. Ai fini del calcolo, va tenuto conto sia del fatto che la richiesta di rientro risale incontestatamente al 4 giugno 2014, sia che le condizioni generali di contratto, vigenti all'epoca del contratto, prevedevano un tempo di attivazione di trenta giorni, sia, infine, che l'istante dichiara di essere passato ad altro operatore il 27 maggio 2015; sulla scorta di quanto precede, spetta all'istante un indennizzo di euro 4905 (7,50 X 327 X 2 servizi).

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo va accolta, non risultando in atti alcun riscontro ai fax inviati, tranne che a quello del novembre 2014.

Pertanto, atteso che l'articolo 11, comma 2 del Regolamento indennizzi stabilisce che il relativo indennizzo è computato in misura unitaria, anche in caso di plurimi reclami riconducibili alla stessa problematica, il reclamo utile ai fini dell'indennizzo è quello trasmesso via fax in data 19 luglio 2014. Tenuto pertanto conto del fatto che Telecom dispone di 30 giorni per riscontrare i reclami, e che il primo riscontro risale al 23 gennaio 2015, spetta all'istante l'indennizzo di euro 158 (calcolati con riferimento al periodo 18 agosto 2014 – 23 gennaio 2015, in ragione di 1 euro/die).

La richiesta di indennizzo per perdita della numerazione non può essere accolta.

Per quanto infatti concerne la vicenda relativa alla sottoscrizione di un contratto con un nuovo operatore, è stata versata in atti unicamente la comunicazione, da parte del nuovo gestore, del corretto inserimento del relativo ordine, tuttavia non è stata allegata alcuna evidenza, come ad esempio una richiesta di migrazione (con mantenimento della vecchia numerazione), dalla



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

quale inferire che l'istante intendeva trasferire l'utenza ad altro operatore e non attivare un nuovo contratto con una nuova numerazione. Nè la posizione attorea risulta incontestata, in quanto Telecom afferma nella propria memoria che l'ordine di riattivazione dell'utenza veniva annullato per "rinuncia del cliente". La domanda, pertanto, non può essere accolta.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato al procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXXXXX, corrente in XXXXXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Telecom Italia XX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **versare** all'istante l'indennizzo di euro 4905 (quattromilanovecentocinque), ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento indennizzi;
- **versare** all'istante l'indennizzo di euro 158 (centocinquantotto), ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento indennizzi.

Le somme di cui ai punti precedenti dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

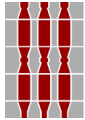
- **versare** all'istante la somma di euro 150,00 a titolo di spese di procedura.

B) il rigetto delle altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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)