



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

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

Deliberazione n° 13
del 29/2/16

Oggetto: Controversia promossa dall'utente Studio legale contro la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a. e BT Italia s.p.a.

L'anno DUEMILASEDICI(2016) , il giorno VENTINOVE (29) del mese di FEBBRAIO (2), 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		X
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;

VISTA l'istanza del 30/01/2014 con n. prot. 150/COM/14 presentata dall'utente Studio Legale associato contro le compagnie telefoniche Telecom Italia spa e BT Italia spa;

CONSIDERATO CHE L'istanza riguardava la richiesta di indennizzo afferente l'utenza business del ricorrente, 0865414305 per ritardo nella migrazione e nel disservizio determinato a seguito di rilascio della numerazione da parte della B.T. Italia s.p.a. e con mancata immediata attivazione da parte della Telecom Italia s.p.a.

VISTO che l'utente ha presentato anche un modello GU5 unitamente al modello UG in occasione della presentazione della istanza di conciliazione la cui udienza si è tenuta in data 27/01/2014 come da verbale n°11/2014.

CONSTATATO 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; l'ufficio ha provveduto a notificare con nota del 3 febbraio 2014 alle compagnie telefoniche il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 26 febbraio 2014 per l'udienza fissando altresì i termini per la presentazione di memorie al 22/02/2014 e le controdeduzioni (entro i tre giorni successivi).

CONSTATATO altresì che il giorno 22 febbraio 2014 cadeva di sabato, pertanto i termini per la presentazione delle memorie automaticamente scadono il primo giorno lavorativo successivo ovvero il 24 febbraio 2014. Resta il termine per le controdeduzioni che non è più congruo rispetto alla data fissata per l'udienza. Tale circostanza è però superata atteso che solo la Telecom Italia s.p.a. ha prodotto le memorie difensive in data 24 febbraio 2014 e solo l'utente ha rimesso le “memorie integrative e di replica” alle predette memorie in data 25/02/2014, quindi entro i termini sia pur non corretti indicati nella lettera di convocazione.

VISTA la documentazione rimessa dalle parti e rilevato che solo la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a. ha presentato le memorie difensive con nota acquisita in pari data al protocollo del

CO.RE.COM. al n.293 e che nella memoria, la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a sostiene che la mancata migrazione è da addebitare alla compagnia telefonica B.T. Italia s.p.a. che a suo dire non ha rilasciato la posizione se non in data 3.12.2013.

CONSIDERATO che l'utente ha presentato le "memorie integrative e di replica" alle predette memorie in data 25/02/2014, acquisite in pari data al protocollo del Servizio al n° 305/2014. Diversamente da quanto indicato nel modello GU14, l'utente nelle memorie integrative chiede l'indennizzo anche per un'altra numerazione non indicata nella casella "n° di utenza interessata" e nello spazio interna dedicato all'illustrazione della richiesta. Per tale motivazione, la richiesta di indennizzo per i disservizi subiti anche sulla numerazione si ritiene che non può essere accolta.

RILEVATO che l'utente ha presentato reclamo ad entrambe le compagnie telefoniche in data 29/10/2013 mediante fax allegato al modello GU14, e che dalla presentazione del reclamo decorrono i termini per il calcolo degli indennizzi da applicare alle compagnie telefoniche. Relativamente ai disservizi oggetto del reclamo, gli stessi possono essere ricondotti sotto due fattispecie, e precisamente dal 29/10/2013 al 2/12/2013 (data di rilascio della numerazione da parte della società B.T. Italia s.p.a.) per il ritardo della migrazione e dal 3/12/2013 al 11/02/2013 data di riattivazione della linea da parte della Telecom Italia s.p.a..

RILEVATO altresì che nella procedura di migrazione, si osserva che, 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;

CONSIDERATO che la B.T. Italia s.p.a. non ha presentato memorie difensive, è da accogliere la tesi difensiva prodotta dalla Telecom Italia s.p.a. circa la responsabilità diretta del Donating nella fase che termina il 2/12/2013.

VISTO che dal 3/12/2013 a tutto il 10/02/2014 (data in cui la numerazione telefonica 6 è stata riattivata) la responsabilità del disservizio ricade sulla Telecom Italia s.p.a. . Si evidenzia che l'utente non ha richiesto l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, e pertanto la stessa non può essere determinata.

EVIDENZIATO che dal 29/10/2013 al 2/12/2013 l'indennizzo previsto di cui all'articolo 6, combinato con l'art. 12, 2° comma, perché si tratta di una utenza Business, dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS, va posta a carico della compagnia telefonica BT Italia s.p.a. che ammonta ad €. 350,00 (trecentocinquanta/00), ovvero €.10,00 al giorno per 35 giorni;
- Dal 3/12/2013 al 10/02/2014 l'indennizzo previsto di cui all'articolo 6, 2° comma combinato con l'art. 12, 2° comma, perché si tratta di una utenza Business, dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS, va posta a carico della compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a. che ammonta ad €. 710,00 (settecentodieci/00) ovvero €. 10,00 al giorno per 71 giorni;
- Si propone, infine di liquidare a favore del ricorrente le spese di giudizio che si possono quantificare in complessivi €.150,00 (centocinquanta/00), da porre in modo equitativo a carico delle compagnie telefoniche B.T.. Italia s.p.a. e Telecom Italia s.p.a.

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 725 DEL 22/01/2016 che si allega alla presente;

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

DELIBERA

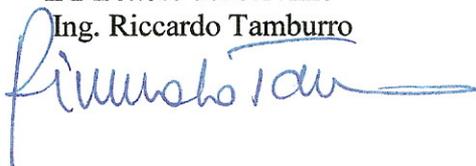
- Che in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n. 5/2014 approva integralmente la relazione istruttoria prot. n. 725 DEL 22/01/2016 che si allega alla presente;
- Condanna la compagnia telefonica BT Italia al pagamento dell'indennizzo previsto di cui all'articolo 6, combinato con l'art. 12, 2^o comma, perché si tratta di una utenza Business, dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS che ammonta a: €.350,00(trecentocinquanta/00), ovvero €.10,00 al giorno per 35 giorni; (dal 29/10/2013 al 2/12/2013);
- Condanna la compagnia telefonica Telecom Italia al pagamento dell'indennizzo previsto di cui all'articolo 6, 2^a comma combinato con l'art. 12, 2^o comma, perché si tratta di una utenza Business, dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS, che ammonta ad €. 710,00 (settecentodieci/00) ovvero €. 10,00 al giorno per 71 giorni; (dal 3/12/2013 al 10/02/2014)
- A favore del ricorrente le spese di procedura che si possono quantificare in complessivi €.150,00 (centocinquanta/00), da porre in modo solidale a carico delle compagnie telefoniche B.T.. Italia s.p.a. e Telecom Italia s.p.a.
- Tutte le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere alla data di presentazione dell'istanza di definizione sino 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.

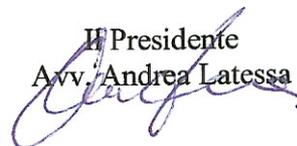
L'operatore dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica mediante assegno circolare da inviare all'indirizzo dell'istante ed entro lo stesso termine dovrà comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento. *Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 1, lett. b), del Codice del processo 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 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





Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0000725/16 Del 22/01/2016
Interna - Consiglio -



Al Signor Segretario generale
Ing. Riccardo Tamburro

S E D E

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n°5/2014

Premesso

In data 30/01/2014 è stata presentata dall'utente Studio legale associato una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita al protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°150/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 afferente l'utenza business del ricorrente, 0865414305 per ritardo nella migrazione e nel disservizio determinato a seguito di rilascio della numerazione da parte della B.T. Italia s.p.a..e con mancata immediata attivazione da parte della Telecom Italia s.p.a.

L'utente ha presentato anche un modello GU5 unitamente al modello UG in occasione della presentazione della istanza di conciliazione la cui udienza si è tenuta in data 27/01/2014 giusto verbale n°11/2014.

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; l'ufficio ha provveduto a notificare con nota del 3 febbraio 2014 alle compagnie telefoniche il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 26 febbraio 2014 per l'udienza fissando altresì i termini per la presentazione di memorie al 22/02/2014 e le controdeduzioni (entro i tre giorni successivi).

Si rileva che il giorno 22 febbraio 2014 cadeva di sabato, pertanto i termini per la presentazione delle memorie automaticamente scadono il primo giorno lavorativo successivo ovvero il 24 febbraio 2014. Resta il termine per le controdeduzioni che non è più congruo rispetto alla data fissata per l'udienza. Tale circostanza è però superata atteso che solo la Telecom Italia s.p.a. ha prodotto le memorie difensive in data 24 febbraio 2014 e solo l'utente ha rimesso le "memorie integrative e di replica" alle predette memorie in data 25/02/2014, quindi entro i termini sia pur non corretti indicati nella lettera di convocazione.

La documentazione rimessa dalle parti:

Come sopra riportato solo la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a. ha presentato le memorie difensive con nota acquisita in pari data al protocollo del CO.RE.COM. al n.293.

In detta memoria, la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a. sostiene che la mancata migrazione è da addebitare alla compagnia telefonica B.T. Italia s.p.a. che a suo dire non ha rilasciato la posizione se non in data 3.12.2013.

Handwritten signature

Handwritten signature

L'utente ha presentato ha rimesso le "memorie integrative e di replica" alle predette memorie in data 25/02/2014, acquisite in pari data al protocollo del Servizio al n° 305/2014.

Diversamente da quanto indicato nel modello GU14, l'utente nelle memorie integrative chiede l'indennizzo anche per un'altra numerazione -+ non indicata nella casella "n° di utenza interessata" e nello spazio interna dedicato all'illustrazione della richiesta.

Per tale motivazione, la richiesta di indennizzo per i disservizi subiti anche sulla numerazione si ritiene che non può essere accolta.

Nel merito.

Si rileva che l'utente ha presentato reclamo ad entrambe le compagnie telefoniche in data 29/10/2013 mediante fax allegato al modello GU14.

Dalla presentazione del reclamo decorrono i termini per il calcolo degli indennizzi da applicare alle compagnie telefoniche.

Relativamente ai disservizi oggetto del reclamo, gli stessi possono essere ricondotti sotto due fattispecie, e precisamente dal 29/10/2013 al 2/12/2013 (data di rilascio della numerazione da parte della società B.T. Italia s.p.a.) per il ritardo della migrazione e dal 3/12/2013 al 11/02/2013 data di riattivazione della linea da parte della Telecom Italia s.p.a..

Relativamente alla procedura di migrazione, si osserva che, 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 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). In particolare, 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

Plaw

40

il servizio: ad es. per irreperibilità cliente, o problemi di rete), concordando, in tal caso, una nuova DAC (rimodulazione).

Poichè la B.T. Italia s.p.a. non ha presentato memorie difensive, è da accogliere la tesi difensiva prodotta dalla Telecom Italia s.p.a. circa la responsabilità diretta del Donating nella fase che termina il 2/12/2013.

Successivamente, ovvero dal 3/12/2013 a tutto il 10/02/2014 (data in cui la numerazione telefonica è stata riattivata) la responsabilità del disservizio ricade sulla Telecom Italia s.p.a. .

Si evidenzia che l'utente non ha richiesto l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, e pertanto la stessa non può essere determinata.

Conclusione

Dal 29/10/2013 al 2/12/2013 l'indennizzo previsto di cui all'articolo 6, combinato con l'art. 12, 2° comma, perché si tratta di una utenza Business, dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS, va posta a carico della compagnia telefonica BT Italia s.p.a. che ammonta ad €. 350,00 (trecentocinquanta/00), ovvero €.10,00 al giorno per 35 giorni.

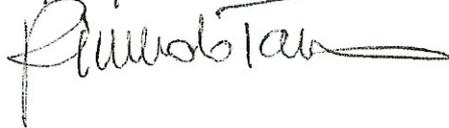
Dal 3/12/2013 al 10/02/2014 l'indennizzo previsto di cui all'articolo 6, 2° comma combinato con l'art. 12, 2° comma, perché si tratta di una utenza Business, dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS, va posta a carico della compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a. che ammonta ad €. 710,00 (settecentodieci/00) ovvero €. 10,00 al giorno per 71 giorni.

Si propone, infine di liquidare a favore del ricorrente le spese di giudizio che si possono quantificare in complessivi €.150,00 (centocinquanta/00), da porre in modo equitativo a carico delle compagnie telefoniche B.T.. Italia s.p.a. e Telecom Italia s.p.a.

Si trasmette la presente relazione per il seguito di competenza.

SI CONVALIDA

22/01/2016



Il funzionario

Dott. Lucio Balla Torre

