



# CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

CO.RE.COM.-Molise

Verbale n.12

Adunanza del 19/04/2018

Deliberazione n. 10/2018

Oggetto: Controversia DFC c/Telecom Tim .GU14 prot. 4309/COM/ del 10/04/2017.

L'anno duemiladiciotto (2018) il giorno diciannove del mese di aprile (04) 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 Dr.ssa Angela Aufiero;

## IL COMITATO CORECOM

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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";

VISTO l'articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

**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’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

**VISTA** la nuova convenzione sottoscritta tra l’AGCOM ed il CORECOM Molise decorrente dall’1 gennaio 2018;

**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** la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP *“ Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di OPERATORE comunicazioni;*

**VISTA** la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

**VISTA** la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS, Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n.481;

**VISTA** l’istanza presentata in data 10/04/2017 prot. 4309/17 presentata dall’Istante DFC mediante formulario GU14, con cui ha chiesto l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a. ai sensi dell’artt.14 e ss. del Regolamento;

**VISTA** la nota del 13/04/2017 prot. n. 4492 con cui il Corecom Molise, ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art. 15 del Regolamento, l’avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

**VISTA** la nota del 03/11/2017 prot. n. 11649 con la quale le parti sono state convocate per l’udienza di discussione del 20 novembre 2017;

**VISTI** gli atti relativi all’espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

**VISTI** gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 3968 dell’11/04/2018 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all’unanimità,

per i motivi indicati nella relazione n. prot. 3968 dell’ 11/04/2018 :





# Consiglio Regionale del Molise

SERVIZIO DI SUPPORTO AL CO.RE.COM. E AGLI ORGANI COLLETTIVI E DI GARANZIA

**Regione Molise**

Consiglio Regionale

Prot. 0003968/18 Del 11/04/2018  
Interna - Consiglio -



Spett.le Co.Re.Com. Molise

Sede

**Oggetto:** Controversia L. [redacted] Telecom TIM spa. Ricorso GU14 prot. n.4309 del 10/04/2017. Trasmissione atti.

Con riferimento alla pratica di cui all'oggetto si trasmette in allegato, per gli adempimenti di competenza, il relativo documento istruttorio.

Il direttore del Servizio  
Dott.ssa Angela Aufiero



## Consiglio Regionale del Molise

### DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione DFC GU14 prot. 4309/COM/ del 10/04/2017

Telecom Italia S.p.A

Oggetto della controversia:

Mancata/parziale fornitura del servizio. - Ritardo nella fornitura del servizio – Traffico non riconosciuto - Mancata portabilità/migrazione – Trasparenza contrattuale – Costi per recesso – Mancata risposta ai reclami e mancata disattivazione servizi.

Oggetto del contratto:

Servizio di telefonia fissa – utenza business.

Utenza interessata DFC

Il Responsabile dell'istruttoria dott. Luigi Ciambriello

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";

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova convenzione sottoscritta tra l'AGCOM ed il CORECOM Molise decorrente dall'1 gennaio 2018;

VISTA la delibera n.° 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche.

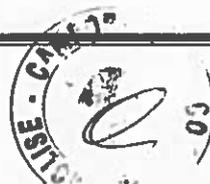
VISTA la delibera n.° 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori";

CONSIDERATO che in data 20/11/2017 ha avuto luogo l'udienza di definizione in cui risultano presenti entrambe le parti e non è stato possibile addivenire ad una soluzione conciliativa della controversia.

VISTI gli atti del procedimento, il modello GU14 prot. 4309/17 del 10/04/2017, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria.

CONSIDERATO che nulla è stato eccepito nelle controdeduzioni del ricorrente prodotte con PEC del 23/05/2017 pervenute al prot. 5935 del 24/05/2017 Co.Re.Com., in ordine ai termini di scadenza della presentazione di memorie in fase di avvio del procedimento da parte di Telecc Pec in data 15/5/17 con prot. n.5612 del 16/05/2017;

RITENUTO pertanto, di acquisire integralmente agli atti le memorie prodotte dalla Telecom – in data 15/05/2017 e trasmesse con PEC di pari data pervenuta al prot. n.5610 del 16/05/17, con le motivazioni esplicitate nel medesimo documento di memorie Telecom.



**RILEVATO**, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

Il ricorrente ha presentato ricorso mediante formulario UG in data 07/11/2016, prot. n.11756 non raggiungendo nessun accordo, seppur parziale, con la controparte Telecom, come si evince da verbale di udienza di conciliazione del 22/03/2017. Per inciso si constata e si prende atto che nella medesima sede di conciliazione il ricorrente ha accettato un indennizzo di euro 300,00 da Vodafone Italia spa e non ha raggiunto un accordo di indennizzo omnicomprensivo di euro 2.500,00 con l'operatore Telecom Italia, producendo, pertanto il presente ricorso in definizione tramite formulario GU14 di cui trattasi.

#### **Posizione del ricorrente.**

Il ricorrente, titolare di utenza di telefonia business, lamenta e dichiara nelle memorie prodotte in data 08/05/2017 prot. n.5312 del 09/05/2017:

- Di aver richiesto a Telecom Italia in data 16 luglio 2016 l'attivazione di n. 2 sedi del FullVoip di TIM comprendente servizi dati, voce e servizi innovativi di centralino compresa la fornitura degli stessi apparecchi telefonici e la contestuale migrazione delle seguenti utenze: n.2 linee ISDN

Che nonostante i reclami reiterati TLCPRJ-1308494 e TLCPRJ-1308518 del 01/09/2016 e TLCPRJ-1288554 e TPLCRJ-1297391 del 14/09/2016 ed i tiket HD00000011788623 e HD0000011522514 del 10/10/2016 non è pervenuto riscontro.

Che a seguito di errore sui sistemi TIM sono stati associati dei servizi "Data Space Easy" per i quali è stata la cessazione con fax del 06/06/2016 non gestito da TIM fatturandone gli importi.

Che a seguito di conciliazione del 22/03/2017 TIM, in accordo con Vodafone assumendo la responsabilità per ritardata migrazione, senza tener conto del numero delle utenze e di tutte le altre contestazioni offriva indennizzo omnicomprensivo di euro 2.500,00 che non venivano accettati dal ricorrente.

Il ricorrente chiede a mezzo formulario GU14 prot. n. 4309 del 10/04/2017:

1. *Indennizzo per mancata risposta ai reclami dal 07/11/2016 fino a conclusione del procedimento;*
2. *Indennizzo per mancata attivazione dei servizi richiesti fino a termine procedimento;*
3. *Indennizzo per mancata portabilità delle linee da Vodafone fino al termine procedimento;*
4. *Spese di procedura.*

#### **Posizione dell'operatore.**

Telecom Italia, con memoria via PEC del 15 maggio 2017 acquisita agli atti con prot. n.5610 del 16/05/2017, richiama la inammissibilità dell'istanza per av. , formulato richieste nuove rispetto a quelle avanzate in primo grado, in violazione dell'articolo 14, comma 1 Delibera AGCOM n.173/07/CONS. nonché dell'articolo 12 comma 3 della medesima delibera. La medesima Società telefonica, entrando nel merito, afferma l'infondatezza delle pretese avanzate nei propri confronti, affermando di aver diligentemente eseguito le verifiche di vendibilità dei servizi previsti in contratto, senza tuttavia riuscire ad aggirare l'ostacolo tecnico presente a livello di architettura di rete che affligge la centrale nella zona di residenza dell'utente. L'operatore afferma



che le cause del disservizio sono molteplici e non sempre rilevabili, nonostante la verifica preventiva, tanto che, sul profilo commerciale, questa ipotesi è espressamente prevista in più punti che vengono estrapolati e richiamati dal "Profilo Commerciale Comunicazione Integrata Smart" di TIM Impresa Semplice (pagg. n.1 e n.4) che subordinano l'attivazione dell'offerta alla presenza di specifiche condizioni elencate nel medesimo documento.

*Passando all'esame della questione,*

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che sia il ricorrente che la Telecom hanno aderito al tentativo di conciliazione.

IN TEMA DI RITO, deve dichiararsi la ammissibilità della domanda del ricorrente per quel che concerne il petitum posto in fase di definizione Formulario GU14 in ordine al quale si prende atto che lo stesso risulta, in riferimento a quanto previsto dall'art.14.III.1.1 della Delibera 276/13/CONS, di contenuto conforme rispetto al ricorso su formulario UG concluso con udienza di mancata conciliazione del 22/03/2017 (verbale n.199/17).

Infatti nel formulario UG è stato richiesto quanto segue: "Indennizzo artt. 3-5-6-11 Delib. 73/11/CONS." che si traducono di conseguenza:

- art. 3 = Indennizzo per ritardata attivazione del servizio
- art. 5 = Indennizzo per malfunzionamento del servizio;
- art. 6 = Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero;
- art. 11 = Indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Nel formulario GU14 risulta il seguente petitum:

- 1) Indennizzo per mancata risposta ai reclami dal 07/11/16 fino a conclusione del procedimento; (art.11 di cui all'UG).
- 2) Indennizzo per mancata attivazione dei servizi richiesti fino a termine procedimento;(art.3 di cui all'UG)
- 3) Indennizzo per mancata portabilità delle linee da Vodafone fino al termine procedimento; (art.6 di cui all'UG )
- 4) Spese di procedura fino a fine procedimento.

NEL MERITO, la domanda dell'utente è da ritenersi parzialmente fondata.

E' da premettere che il ricorrente nel GU14 formula la seguente richiesta di cui al punto 2) *Indennizzo per mancata attivazione dei servizi richiesti fino a termine procedimento;*

Appare evidente che tale richiesta si sovrapponga a quella presentata sub punto 3): *Indennizzo per mancata portabilità delle linee da Vodafone fino al termine procedimento;*

E' da premettere che per il disservizio si può riconoscere un solo indennizzo; infatti la mancata portabilità delle linee comporta, implicitamente e di conseguenza, anche una omessa o mancata attivazione dei servizi richiesti, omessa attivazione, che trova soddisfazione nel riconoscimento dell'indennizzo per mancata portabilità.



Pertanto si ritiene di dover prendere in esame, tra le due richieste, quella enunciata al punto 3) Indennizzo per mancata portabilità delle linee da Vodafone fino al termine procedimento, trattandosi appunto di una migrazione da un operatore ad un altro.

**Indennizzo per mancata risposta al reclamo:**

Il ricorrente dichiara di aver prodotto **reclami** reiterati: TLCPRJ-1308494 e TLCPRJ-1308518 del 01/09/2016 e TLCPRJ-1288554 e TPLCRJ-1297391 del 14/09/2016 ed i ticket HD00000011788623 e HD00000011522514 del 10/10/2016. Dall'esame degli atti non risulta che l'operatore abbia risposto ai reclami o segnalazioni. Si richiama altresì, la Delibera 179/03/CSP All."A" in base alla quale la TIM avrebbe dovuto rendere edotto l'utente della situazione in cui versava la linea e delle relative cause che hanno provocato il disservizio. La risposta ai reclami e segnalazioni sopra citati, è stata fornita da Telecom soltanto in occasione della udienza di conciliazione tenutasi in data 22/03/2017 verbale n. 199/17 di pari data.

Pertanto si ritiene che si possa riconoscere l'indennizzo in favore del ricorrente, per mancata risposta ai reclami.

Ai fini dei termini per il calcolo dell'indennizzo viene presa in considerazione il punto 3.1.7 della Carta dei servizi di Telecom che prevede una franchigia di 30 giorni.

Alla luce di quanto sopra illustrato risulta:

- Segnalazione prodotta dall'utente in data 01/09/2016.
  - Risposta ai reclami riscontrata in sede di udienza di conciliazione tenutasi in data 22/03/2017 verbale n. 199/17 di pari data;
  - Totale n. 200 giorni lordi di ritardo.
  - La Carta dei Servizi Telecom riserva una franchigia n. 30 giorni di risposta al reclamo.
  - Dai n. 200 giorni bisogna quindi, defalcare n. 30 giorni ex art. 3.1.7 della Carta dei servizi Telecom.
  - Risultano pertanto n. 170 giorni netti indennizzabili ai sensi dell'articolo 11 dell'allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.
- Si può pertanto riconoscere:
- **N. 170 giorni x euro 1,00 pro die = euro 170,00 a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo ex art.11 dell'allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.**

**"Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero".**

Si ritiene che la richiesta può trovare accoglimento ex art. 6 delibera 73/11/CONS.

Il ricorrente lamenta una ritardata portabilità del numero nell'arco temporale intercorrente dalla data del 16/07/2016 di richiesta di migrazione di n. 2 linee ISDN e SIP fino al termine del procedimento.

In merito al disservizio di cui trattasi Tim, ai sensi dell'All.A della delibera 179/03/CSP, avrebbe dovuto informare l'utente della problematica che affliggeva la linea e giustificare le cause del disservizio: tale adempimento non è stato ottemperato da parte dell'operatore.

Il periodo temporale decorre dal 16/07/2016 (data di richiesta di attivazione dei servizi dati e voce) al 07/11/2016 (data di ricorso con formulario UG) per complessivi giorni 114 dai quali bisogna defalcare n. 30 giorni di franchigia come da CGC Tim per cui si perviene a n.84 giorni netti.



Giorni n.84 x € 5,00 pro die = € 420,00 x 2 (linea business)= € 840,00 x 2 servizi (voce e dati)= € 1.680,00 di indennizzo ex art. 6 delibera 73/11/CONS.

### Rimborso spese di procedura

Visto l'articolo 19, comma 6 della Delibera 173/07/CONS, si ritiene che la Società Telecom-TIM debba riconoscere, in favore dell'utente Euro 50,00 per le spese di procedura inerenti alla fase di conciliazione; per quanto riguarda la fase di definizione, considerato che il ricorrente ha rifiutato una congrua proposta in sede di conciliazione, si richiama l'art. 19 III.5.4 della Deliberazione 276/13/Cons per cui si ritiene non dover riconoscere le relative spese di procedura.

TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE

al CO.RE.COM. Molise:

- 1) di poter accogliere parzialmente l'istanza Definizione DFC GU14 prot. 4309/COM/ del 10/04/2017 Telecom Italia S.p.A Oggetto della controversia: Mancata/parziale fornitura del servizio. - Ritardo nella fornitura del servizio - Traffico non riconosciuto - Mancata portabilità/migrazione - Trasparenza contrattuale - Costi per recesso - Mancata risposta ai reclami e mancata disattivazione servizi. Oggetto del contratto: Servizio di telefonia fissa - utenza business. Utenza interessata DFC.

nei confronti di TIM Telecom Italia spa, la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante:

- euro 170,00 (centosettanta/00) a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo ex art.11 dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS.
- € 1.680,00 (milleseicentottanta/00) a titolo di indennizzo per omessa o ritardata portabilità ex art. 6 dell'allegato A alla delibera 73/11/CONS.
- Euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese di procedura.

- 3) di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 26/02/2018

Visto, si condivide  
Il Direttore del Servizio  
dott.ssa Angela Aufiero



Il Responsabile dell'istruttoria  
dott. Luigi Ciambriello

