

Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 6 del 24 marzo 2016

OGGETTO n. 4	Definizione della controversia XXXX contro BIP Mobile XX
---------------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Maria Gabriella Mecucci

X

Membro: Maria Mazzoli

X

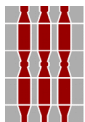
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Maria Gabriella Mecucci

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXX contro BIP Mobile XX

(GU14 N. XX/2014)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 24 marzo 2016,

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;

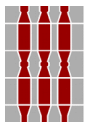
VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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 istituzionale, educazione alla cittadinanza 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 la Delibera Agcom n. 320/14/CONS, recante *“Ordinanza ingiunzione alla società Bip Mobile spa per la violazione dell'articolo 4, commi 1 e 2, allegato A, della delibera n. 179/03/CSP”*;

VISTE la delibera Agcom, n. 276/13/CONS, nonché le delibere di questo Corecom, nn. 40/12, 42/12 e 43/12; ed inoltre, Corecom Puglia, del. n. 18/12; Corecom Lombardia, del. n. 17/12;

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata prot. n. XX del 23 giugno 2014 con la quale XXXXX, 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 BIP Mobile 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;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione privata XXXX, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

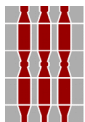
- a) il servizio voce ed internet è stato interrotto il 30 dicembre 2013, sino al 19 febbraio 2014, quando è passato ad altro operatore;
- b) il preavviso non è stato dato correttamente, in quanto è stato inviato un sms che alludeva solo alla copertura dati.

In base a tale premessa l'utente ha richiesto:

- I) risarcimento per interruzione della linea;
- II) rimborso del credito residuo, pari a 151 euro, di cui circa 50 corrispondenti a traffico acquistato.

2. La posizione dell'operatore

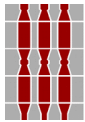
L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.



3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Per quanto concerne la richiesta di risarcimento del danno *sub I*), si osserva che, nonostante non sia possibile richiedere, in questa sede, il risarcimento dei danni, in quanto l'Autorità adita non ha il potere di accertarli e l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, tuttavia, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, la domanda può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte (*sic* Agcom, del. n. 276/13/CONS, par. III.1.3; conformi, *ex multis*, questo Corecom, dell. n. 40/12, 42/12 e 43/12; Corecom Puglia, del. n. 18/12; Corecom Lombardia, del. n. 17/12). La domanda di risarcimento, pertanto, va interpretata come richiesta di indennizzo per la sospensione del servizio.

In tema è significativo un cenno alla Delibera Agcom n. 320/14/CONS. In questa pronuncia l'Autorità, a fronte di oltre cento segnalazioni di utenti che avevano lamentato la sospensione dei servizi, a far data dal 30 dicembre 2013, da parte della società Bip Mobile XX., senza aver ricevuto alcuna preventiva comunicazione da parte dell'operatore, ha precisato che tale interruzione è scaturita dalle problematiche di natura contrattuale insorte tra la società Bip Mobile XX. ed il proprio enabler, ossia la società XXX. Quest'ultima, già a partire dal mese di giugno 2013, e fino al 24 dicembre 2013, aveva già preannunciato alla Società l'immediata risoluzione del contratto, stipulato per la fornitura all'ingrosso di servizi di telefonia mobile e sottoscritto in data 23 aprile 2012, qualora detta Società non avesse regolarizzato la propria posizione contabile corrispondendo le somme dovute all'enabler per le prestazioni ricevute. XXXX, inoltre, aveva invitato la società Bip Mobile XX. a provvedere ad informare, con congruo preavviso, i propri clienti in merito all'imminente sospensione dei servizi e, conseguentemente, ad indicare le modalità di passaggio ad altro operatore al fine di continuare a fruire in maniera regolare dei servizi di telefonia mobile. L'Autorità, d'altra parte, in occasione di un'apposita audizione tenutasi il 26 agosto 2013, ha espressamente richiesto alla Società di garantire adeguata informativa ai propri clienti circa la possibile cessazione dei servizi e la portabilità del numero, ma la Società, seppur ben consapevole della imminente interruzione della fornitura del servizio da parte del proprio enabler, e della conseguente impossibilità di continuare ad erogare regolarmente il servizio ai propri clienti, non ha in alcun modo avvisato gli utenti della impossibilità di garantire la continuità delle prestazioni dedotte in contratto, con la conseguenza che, a partire dal 30 dicembre 2013, essi si sono trovati, *ex abrupto*, privati della possibilità di fruire dei servizi connessi alle proprie utenze.



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

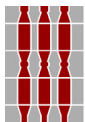
Tanto premesso, l'Autorità, con atto n. 7/14/DIT, ha contestato alla società Bip Mobile XX. la violazione dell'articolo 4, commi 1 e 2, dell'Allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, per non aver tempestivamente informato i propri clienti (circa 220.000) dell'imminente interruzione del servizio a far data dal 30 dicembre 2013 ed ha sanzionato detta società ai sensi dell'articolo 4, commi 1 e 2, All. A, della del. Agcom n. 179/03/CSP.

Ciò posto e venendo al caso oggetto della presente controversia, l'istante, non contestato dall'operatore, dichiara che il servizio è stato sospeso il 30 dicembre 2013 ed ha ripreso a funzionare il 19 febbraio 2014, a seguito di passaggio ad altro operatore. Sempre in base alle dichiarazioni dell'istante, non contestate dall'operatore, quest'ultimo avrebbe inviato un sms di preavviso, che alludeva solamente alla linea dati. A questo proposito, si rileva che l'art. 5, comma 1, del Regolamento, non prevede la forma con la quale debba essere dato il prescritto preavviso, pertanto, in ossequio al principio di libertà della forma (per tutte, Cass., sent. 3245/2012), va ritenuta valida la comunicazione del gestore a mezzo di "sms".

In base a quanto precede, quindi, l'istante ha diritto all'indennizzo previsto dall'articolo 4, comma 1 del Regolamento indennizzi, solo con riferimento alla mancanza di preavviso per la sospensione del servizio voce; più precisamente, tenuto conto che la sospensione ha avuto una durata di 51 giorni (30 dicembre 2013 – 19 febbraio 2014), l'indennizzo spettante è quantificato in 382,50 euro (7,50 euro x 51 giorni).

Per quanto concerne infine la richiesta di rimborso del credito residuo, va precisato che l'articolo 1, comma 1 della L. n. 40/2007 stabilisce che il traffico o il servizio acquistati dagli utenti non possano essere sottoposti a limiti temporali massimi di utilizzo. Tale tutela concerne tuttavia, solamente il credito effettivamente acquistato dall'utente e non quello maturato tramite promozioni, bonus o altre forme equivalenti. Pertanto, entro detti limiti, l'utente ha diritto a non perdere l'importo acquistato, anche se il rapporto contrattuale viene meno. Da quanto precede, deriva quindi il diritto dell'istante alla restituzione del credito residuo effettivamente acquistato, riferito all'utenza oggetto della presente controversia, al netto di quanto corrispondente a bonus o promozioni e di quanto recuperato dal gestore presso il quale è stata trasferita l'utenza. L'operatore BIP mobile, pertanto, è tenuto a rimborsare il credito residuo, determinato nei termini di cui sopra.

Poiché gli indennizzi riconosciuti 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, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00.

Udita la relazione,

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza prot. n. XXX del 23 giugno 2014 presentata dal Sig. XXXXX, per i motivi sopra indicati,

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

- **versare** al Sig. XXX l'indennizzo di euro 382,50, ai sensi dell'articolo 4, comma 1 del Regolamento indennizzi;

B) **rimborsare** al Sig. XXX il credito residuo, acquistato e non utilizzato, al netto del traffico acquisito mediante bonus o promozioni e di quello recuperato dall'operatore presso il quale l'istante è migrato.

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;

- **corrispondere** all'istante la somma di euro 50 a titolo di spese di procedura.

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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello stesso.

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

(Simonetta Silvestri)