



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

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

DELIBERAZIONE N. 8 del 24 MARZO 2016

OGGETTO N. 6	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 le delibere Corecom Emilia Romagna n. 15/2010; Corecom Lazio, n. 43/2012; Corecom Lombardia, n. 17/2012;

VISTA la sentenza della Corte di Cassazione, sez. III, n. 22837 del 10.11.2010);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 26 marzo 2014 con la quale il Sig. XXX, corrente in XXXX, 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 MobileXX;

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 di telefonia mobile è stato interrotto il 30 dicembre 2013, senza alcun preavviso;
- b) l'unica fonte di notizie era rappresentata dalla homepage della società, dalla quale peraltro non si desumeva con chiarezza la situazione;
- c) la portabilità richiesta non è andata a buon fine nei tempi che interessavano.

In base a tale premessa l'utente ha richiesto:

- l) un indennizzo non inferiore a 100 euro.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.



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

Il Responsabile del procedimento, con nota prot. n. XXX del 1.3.2016, ai fini della determinazione del periodo interessato dalla sospensione del servizio, chiedeva sia all'operatore che all'istante, entro e non oltre il termine perentorio del 10 marzo 2016, la produzione della documentazione atta a determinare la data della richiesta di portabilità della numerazione XXXX da BIP Mobile XX ad altro operatore, sospendendo il termine per la definizione della controversia sino al 10 marzo 2016. La richiesta è rimasta priva di riscontro.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

La richiesta dell'istante merita accoglimento per i motivi di seguito riportati.

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. XXX, 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.

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

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.

Tanto premesso e venendo al caso oggetto della presente controversia, l'istante, non contestato dall'operatore, afferma che il servizio di telefonia mobile è stato interrotto in data 30 dicembre. L'assenza di contestazione da parte dell'operatore consente di esonerare l'istante dall'onere di provare quanto allegato. In tal senso, assume rilievo quanto disposto dall'articolo 115, comma 1 c.p.c., da considerarsi come espressivo di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui fatti "non specificamente contestati" (*ex multis*, Corecom E. Romagna, del. 15/10; Corecom Lazio, del. 43/12; Corecom Lombardia, del. 17/12). La stessa Corte di Cassazione ha statuito che i fatti non specificamente contestati esonerano la controparte dall'onere di fornire la relativa prova (*ex plurimis*, Corte di Cassazione, sez. III, n. 22837 del 10.11.2010).

L'istante, pertanto, avendo subito l'illegittima sospensione del servizio, la quale non è stata preceduta dal prescritto preavviso (art. 5, comma 1 del Regolamento), ha diritto ad essere indennizzato ai sensi dell'articolo 4, comma 1 del regolamento indennizzi.

In ordine alla determinazione del periodo indennizzabile, va considerato come *dies a quo* il 30 dicembre 2013, e come *dies ad quem* il 5 marzo 2014, data del deposito dell'istanza, ultima evidenza probatoria della sussistenza, in capo all'utente, dell'interesse alla fruizione del servizio. Fatti i conti, pertanto, spetta all'istante un indennizzo di euro 487,50 (7,50 euro/die x 65 giorni).

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.

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 presentata il 5 marzo 2014 dal Sig. XXXX, corrente in via XXXX, 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 487,50, ai sensi dell'articolo 4, comma 1 del Regolamento indennizzi.



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

La somma di cui ai punti precedenti dovrà essere maggiorata 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 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

(Simonetta Silvestri)