

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N.	25/2015
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.755
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 aprile 2015 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X BETTALICO E SPI SERVIZI TECNOLOGICI PER LE IMPRESE X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email gcosenza@regione.emilia-romagna.it - corecom@regione.emilia-romagna.it

PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Vista il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

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

Vista la delibera n. 20 del 2013 del Corecom Lombardia;

Visto lo *"Accordo quadro 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"*, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

Vista la *"Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni"*, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email gcosenza@regione.emilia-romagna.it - corecom@regione.emilia-romagna.it

PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom, dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.854);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24 aprile 2015;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il ritardo nel rilascio dei codici di migrazione e la disattivazione delle utenze interessate nei confronti della società SPI Servizi Tecnologici per le Imprese X (di seguito SPI). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere inviato la richiesta di migrazione di due utenze fisse in data 1 giugno 2011, ricevuta da SPI il 6 giugno 2011;
- di avere ottenuto l'espletamento della procedura di migrazione solo in data 2 novembre 2011;
- di avere subito la disattivazione delle utenze, dal 21 luglio 2011 al 2 novembre 2011.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) un indennizzo per ritardata migrazione, dal 26 giugno 2011 al 2 novembre 2011, per un totale di euro 1.290,00 (129 giorni X 5 = 645 X 2 = 1.290);
- b) un indennizzo per la disattivazione delle due utenze, dal 21 luglio 2011 al 2 novembre 2011, per un totale di euro 2.080,00 (104 giorni X 5 = 1.040,00 X 2 = 2.080,00).

2. La posizione dell'operatore

La società SPI non ha depositato alcuna memoria.

Motivazione della decisione



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email gcosenza@regione.emilia-romagna.it - corecom@regione.emilia-romagna.it

PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte, come di seguito precisato.

- a) La domanda è da rigettare. In particolare, dall'istruttoria è emerso che in data 1 giugno 2011 l'istante ha sottoscritto un modulo prestampato di richiesta di recesso dal contratto sottoscritto con SPI, con richiesta di rientro in Telecom Italia X. Secondo quanto affermato dall'utente, SPI avrebbe ricevuto tale modulo in data 6 giugno 2011. Tuttavia, non risulta agli atti la relativa ricevuta. Ad ogni modo, in fase istruttoria è stato coinvolto l'operatore Telecom Italia X, che ha prodotto le schermate Pitagora richieste e relative alla procedura di cessazione con rientro riferita al periodo ricompreso tra il 6 giugno 2011, data della asserita ricezione della richiesta di cessazione con rientro, ed il 2 novembre 2011, data di effettivo rientro in Telecom, secondo quanto rilevato dall'istante e confermato da Telecom. Dalle schermate Pitagora emerge che: relativamente all'utenza n. 059.242046, la richiesta è stata inserita dall'operatore *Donating* SPI in data 13 giugno 2011 ed è stata espletata il 14 settembre 2011; per quanto riguarda l'utenza n. 059.241413, la richiesta è stata inserita il 13 giugno 2011 ed è stata espletata l'1 settembre 2011. Nel caso di specie, si configura un'ipotesi di cessazione con rientro, rispetto alla quale il cliente si è rivolto all'operatore *Donating* (SPI) per avviare la relativa procedura. Tale procedura va espletata, secondo la normativa, entro i 30 giorni previsti dall'art. 1, comma 3, della legge 40/07. In particolare, l'operatore *Donating* ha ingressato l'ordine di cessazione per entrambe le numerazioni in data 13 giugno 2011. Dalla documentazione in atti non emerge alcun elemento atto a dimostrare che il ritardo sia stato causato da dichiarazioni di KO tecnici inviati dal Donating a Telecom (cfr. delibera n. 20 del 2013 del Corecom Lombardia) e, pertanto, si ritiene che l'operatore SPI abbia adempiuto agli oneri previsti dalla normativa di settore, cioè all'attivazione della procedura con inserimento dell'ordine di cessazione con rientro e comunicazione dei codici di migrazione all'operatore *Recipient*, nonché alla fase 2 relativa alle verifiche formali e gestionali. La procedura di cessazione con rientro che rileva, a fronte dell'inserimento dell'ordine nelle schermate Pitagora in data 13 giugno 2011, si sarebbe dovuta completare in data 13 luglio 2011. Ciò non risulta



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email gcosenza@regione.emilia-romagna.it - corecom@regione.emilia-romagna.it

PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it WEB www.assemblea.emr.it/corecom

essere avvenuto e si configura un ritardo che non può essere imputato alla responsabilità dell'operatore SPI, unico soggetto nei confronti dei quali è stata attivata la presente procedura. Pertanto la domanda va rigettata.

- b) La domanda è da rigettare. Innanzitutto, dalla documentazione in atti relativa al procedimento di adozione del provvedimento temporaneo, risulta che la disattivazione delle utenze è intervenuta in data 25 luglio 2011 e non in data 21 luglio 2011 come affermato dall'istante. Inoltre, a seguito di avvio del procedimento richiamato, l'operatore SPI rilevava che la sospensione parziale del servizio in uscita, ma non in entrata, era dovuta alla morosità dell'istante. Pertanto, il procedimento proseguiva solo per l'espletamento della procedura di cessazione con rientro, che si completava, come confermato da Telecom, in data 2 novembre 2011. Alla luce di quanto emerge dagli atti, quindi, la domanda va rigettata.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di X Bettalico nei confronti della società SPI Servizi Tecnologici per le Imprese X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email gcosenza@regione.emilia-romagna.it - corecom@regione.emilia-romagna.it

PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it WEB www.assemblea.emr.it/corecom



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597
email gcosenza@regione.emilia-romagna.it - corecom@regione.emilia-romagna.it
PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it WEB www.assemblea.emr.it/corecom