



# CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

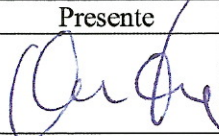
CO.RE.COM.-Molise

Deliberazione n° 03

del 25/01/16

Oggetto: Controversia promossa dall'utente Manes contro le compagnie telefoniche Telecom Italia s.p.a e Wind Telecomunicazioni s.p.a.

L'anno duemilasedici, il giorno 25 (venticinque) del mese di Gennaio, 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      |                                                                                      | Assente |

Verbalizza il Dirigente del Servizio Ing. Riccardo Tamburro;

## IL CORECOM MOLISE

**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'utorità, 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 pervenuta in data 08/01/2015 prot. n. 21/COM/15 con la quale il Sig. Manes ..... ha chiesto l’intervento del Corecom Molise per la definizione di una controversia insorta contro le compagnie telefoniche Wind Telecomunicazioni e Telecom Italia s.p.a relativamente all’utenza telefonica fissa privata 087559362;

**VISTA** la nota prot. n.547/COM/15 del 09/03/2015 con cui il Corecom ha comunicato alle parti , ai sensi dell’art. 15 del Regolamento, l’avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia fissando l’udienza al 30/03/2015 ed i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

**VISTI** gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento di definizione prot. n. 9336 del 16/12/015 che si allega alla presente ;

**CONSIDERATO CHE :**

1. il Signor Manes ..... in data 08/01/2015 prot. n. 21/COM/15 ha presentato istanza di definizione mediante formulario GU14 al Corecom Molise dichiarando di avere una controversia nei confronti delle compagnie telefoniche Wind Telecomunicazioni e Telecom Italia s.p.a. relativa all’utenza fissa privata 087559362;
2. nello specifico l’istante lamenta il disagio determinato dalla non corretta procedura di migrazione eseguita nel corso del passaggio da Wind Telecomunicazioni s.p.a. a Telecom Italia s.p.a ;
3. in data 22/09/2014 l’utente ha presentato il modello UG ed il modello GU5 in forza del quale con nota n. 1518/COM/14 del 23/09/2014 il funzionario ha emesso nei confronti della compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a. un provvedimento ex art. 5, all. A. delibera 173/07/CONS e in pari data la Telecom Italia s.p.a. ha comunicato di aver riattivato l’utenza;
4. con nota n. 547/COM/15 del 9/03/2015 l’ufficio ha provveduto a notificare alla compagnia telefonica il ricorso presentato dall’utente e a convocare le parti per il 30/03/2015 fissando altresì i termini per la presentazione di memorie e controdeduzioni;

5. il 30/03/2015 l'udienza non si è tenuta ed è stata rinviata al 10 aprile 2015, con esito negativo atteso che le compagnie telefoniche non si sono presentate;
6. si rileva che nonostante l'assegnazione dei termini per la presentazione di eventuali memorie o scritti difensivi nessuna delle parti ha presentato tale documento;
7. si rileva che l'oggetto del reclamo verte sul ritardo nell'attivazione del servizio ADSL dovuta al cambio di operatore a seguito di migrazione, nel cambio del profilo tariffario e sul ritardo nella risposta al reclamo.

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

### **DELIBERA**

- In merito alla procedura di definizione della controversia - pratica n 14/2015, utente Manes il Comitato all'unanimità dei presenti approva la relazione prot. n. 9336 del 16/12/2015 e per l'effetto condanna la Telecom Italia s.p.a. a corrispondere, a favore dell'utente, la somma di euro 634,35(seicentotrentaquattro/35) per tutti i motivi indicati nella relazione istruttoria medesima che costituisce parte integrante del deliberato.

La predetta somma di euro 634,35(seicentotrentaquattroeuro/35) dovrà essere corrisposta all'utente maggiorata di interessi legali a decorrere dalla presentazione dell'istanza di conciliazione fino all'effettivo soddisfo.

- Si dispone infine riconoscere un'ulteriore indennità di € 100,00 (cento) in quanto l'utente è stato rappresentato in udienza da un legale.

- Tutte le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere alla data di presentazione dell'istanza di conciliazione fino 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.

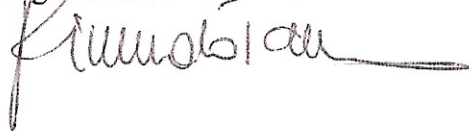
L'operatore dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica mediante assegno circolare da inviare all'indirizzo dell'istante ed entro lo stesso termine dovrà comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento.

*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 3 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.

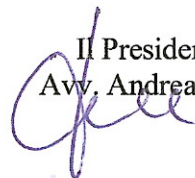
Il Verbalizzante

Ing. Riccardo Tamburro



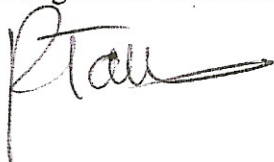
Il Presidente

Avv. Andrea Latessa

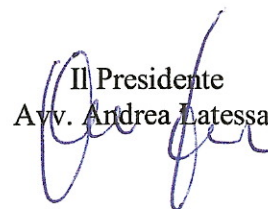


Di quanto sopra, si è redatto il presente verbale che, previa lettura e conferma, viene sottoscritto come appresso:

Il Segretario Verbalizzante

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. Tan', written in a cursive style.

Il Presidente  
Avv. Andrea Latessa

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Andrea Latessa', written in a cursive style.



Al Signor Segretario generale  
Ing. Riccardo Tamburro

S E D E

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n°14/2015

Premesso

In data 08.01.2015 è stata presentata dall'utente Manes una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita la protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°21/COM/15, avverso le compagnie telefoniche Wind Telecomunicazione s.p.a e Telecom Italia s.p.a e relativa all'utenza telefonica fissa privata 087559362..

L'istanza riguardava la richiesta di indennizzo per di disagi determinati dalla non corretta procedura di migrazione eseguita nel corso del passaggio da Wind Telecomunicazione s.p.a a Telecom Italia s.p.a.

In data 22.09.2014 l'utente ha presentato il modello UG ed il modello GU5 in forza del quale con nota 1518/COM/14 del 23.09.2014 il funzionario ha emesso nei confronti della compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a un provvedimento ex art. 5, all. A delibera 173/07/CONS. In pari data la Telecom Italia s.p.a ha comunicato di aver riattivato l'utenza.

#### **Preliminarmente,**

si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è quindi proponibile; pertanto con nota n°547/COM/15 del 09.03.2015 l'ufficio ha provveduto a notificare alla compagnia telefonica il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 30 marzo u.s. per l'udienza fissando altresì i termini per la presentazione di memorie e controdeduzioni.

Il giorno 30.3.2015 non si è tenuta l'udienza, ed è stata rinviata al 10 aprile 2105, con esito negativo atteso che le compagnie telefoniche non si sono presentate.

Si rileva altresì che nonostante l'assegnazione dei termini per la presentazione di eventuali memorie o scritti difensivi nessuna delle parti ha presentato tale documento.

Tutto ciò premesso

#### **la documentazione rimessa dalle parti.**

Agli atti risulta la documentazione prodotta dal ricorrente in sede di presentazione del modello GU14 ed in sede di presentazione dei modelli UG e GU5.

Dalla lettura del modello GU14 si rilevano delle incongruenze, atteso che l'utente ha dichiarato che ha stipulato un contratto a gennaio 2014, senza però dichiarare o indicare la data certa del contratto, pertanto si prende in considerazione la data 31 gennaio 2014. Altra incongruenza, si rileva nella lettura delle date riportate nel modello GU14 lì dove l'utente dichiara che la linea è stata disattivata dal 31.07.2014 al 14.10.2015 (data non congrua perché posteriore all'istanza).

Si rileva altresì che sempre l'utente nel modello UG14, ha dichiarato che la compagna telefonica ha risolto illegittimamente il contratto in data 08.08.2014.

L'utente ha fortunatamente rimesso alcuni documenti dai quali si desume in primo luogo che l'offerta della Telecom Italia s.p.a. non ha valore di un anno bensì di soli 6 mesi; risulta altresì che la Compagnia Telefonica Telecom Italia s.p.a. ha comunicato con nota datata 08.08.2014 che a seguito di morosità da parte dell'utente avrebbe risolto il contratto in caso di mancato pagamento del debito maturato; pertanto la risoluzione contrattuale contrariamente a quanto dichiarato dall'utente non è stata illegittima bensì dovuta a morosità..

L'utente nella documentazione prodotta ha rimesso una sola fattura relativa al servizio prestato dalla Telecom Italia, s.p.a., pertanto risulta impossibile verificare la corretta imputazione delle altre fatture.

Le compagnie telefonica non hanno rimesso alcuna documentazione o memoria difensiva in merito.

### **Oggetto del reclamo**

Il reclamo verte sul ritardo nell'attivazione del servizio ADSL dovuta al cambio di operatore a seguito di migrazione; nel cambio del profilo tariffario e sul ritardo nella risposta al reclamo .

### **Nel merito**

Per un idoneo inquadramento della fattispecie, occorre premettere che in ordine al cambiamento dei fornitori di accesso, 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

86100 Campobasso - Via Colitto, 7 - tel. 0874/424775/65 - fax 0874-424767

Email : [corecommolise@cert.regione.molise.it](mailto:corecommolise@cert.regione.molise.it) - [www.corecommolise.it](http://www.corecommolise.it)

Rtau

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

La richiesta dell'utente deve considerarsi accolta, e pertanto lo stesso ha diritto alla somma di Euro Euro 634,35 (seicentotrentaquattro/35) determinata a seguito della somma degli indennizzi dovuti così come previsti dalla delibera 73/11/CONS e come appresso riportati:

- Indennizzo per attivazione di un piano tariffario non richiesto ex. Art 8 allegato "A" Delibera 73/11/CONS Euro5,00 dalla data di presentazione del reclamo (14.06.2014) a tutto il 08.08.2014 per 55 giorni pari a 275,00 Euro;
- Storno del maggiore importo addebitato sulla fattura RP00510139 pari a 18,85
- Indennizzo per mancata risposta al reclamo calcolato dal 14.06.2014 aggiunti 30 giorni previsti dalla Carta dei Servizi e fino alla data di presentazione del modello UG, per un totale di 72 giorni ad Euro 1,00 al giorno pari a 72,00
- Indennizzo per ritardo nella portabilità della linea adsl Ex art. e, comma 3, dell'allegato "A" delibera 73/11/CONS pari ad Euro 1,5 al giorno per 179 giorni pari ad Euro 268,50

Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, si prende atto che il reclamo è stato formulato come dichiarato dall'utente mediante A/R inviato in data 14.06.2014, mentre il modello UG è stato presentato in data 22.09.2014. L'art. 6 della Carta dei Servizi di Telecom prevede un tempo per la risposta al reclamo di giorni 30 (trenta), termine che deve essere aggiunto alla data di inoltro del medesimo.

Per quanto attiene il ritardo nella portabilità, lo stesso non ha riguardato l'intero oggetto del contratto, ma solo la parte afferente l'ADSL.

Infine, l'indennizzo per il piano tariffario viene calcolato dalla data del reclamo prodotto, ovvero dal 14.06.2014.

Si ritiene, infine, opportuno riconoscere un ulteriore indennità per le spese di giudizio, quantificabili in Euro 100,00 (cento/00), atteso che l'utente è stato rappresentato in udienza da un legale, e la compagnia telefonica non si è presentata.

Si trasmette l'intero carteggio per il seguito di competenza.

SI CONDIVIDE  
*Pilundo (au)*

Il funzionario  
*Dott. Lucio Dalla Torre*