



CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)

Deliberazione n. 14/2015

OGGETTO : DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXX XXX / Telecom Italia S.p.a.

L'anno duemilaquindici, il giorno 27 del mese di Maggio presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

		Pres.	Ass.
1.	LAMORTE Giuditta	Presidente	X
2.	CORRARO Armando Nicola	Componente	X
3.	LAGUARDIA Gianluigi	Componente	X
4.	RAPOLLA Morena	Componente	X
5.	STIGLIANO Carmine Sergio	Componente	X

Definizione della controversia

Rif.: GU14 del 29/05/2014 Prot. n. 5766/C

contro

TIM di Telecom Italia S.p.a.

DELIBERA N.14/2015 del 27/05/2015

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modifiche ed integrazioni, “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

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” ed, in particolare, l'art. 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei Comitati regionali per le comunicazioni, e l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti ed i gestori;

VISTA la legge regionale del 27 marzo 2000, n. 20, recante norme per la “Istituzione, organizzazione e funzionamento del comitato regionale per le comunicazioni - CO.RE.COM.”;

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, 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 ed i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione stipulata il 17 novembre 2011 tra il Presidente del Consiglio regionale di Basilicata, il Presidente del Co.re.com Basilicata ed il rappresentante dell'AGCOM, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Co.Re.Com. Basilicata a partire dal 1 gennaio 2012;

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni, recante il "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" (di seguito, "Regolamento");

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 529/09/CONS, recante "Approvazione 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'AGCOM n. 179/03/CSP, recante "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249";

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 73/11/CONS, recante "Approvazione del regolamento in materia d'indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481" (di seguito, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza presentata dall'utente in data 29/05/14, Prot. n. 5766/C nei confronti di TIM di Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 26/06/14, Prot. 7720/C, inviata alla parte istante e a Telecom Italia S.p.A., con la quale il Co.Re.Com Basilicata ha comunicato, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

UDITE le parti nel corso dell'udienza del 25/09/14, ai sensi dell'art. 19 dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS;

VISTO il verbale di udienza n. 83/2014 del 25/09/14, con il quale il responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 18, comma 4, dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS, ha trattenuto in definizione la controversia, deferendola all'organo competente a norma dell'art. 19 del medesimo Allegato A);

CONSIDERATO QUANTO SEGUE:

1 Svolgimento del procedimento

1.1 La posizione dell'istante

Nel formulario GU14 del 29/05/2014 Prot. n. 5766/C, l'istante ha sostenuto di avere sottoscritto un contratto per trasferire n. 5 numeri di telefonia mobile di cui al contratto n. 888010523204 al profilo tariffario "Tim Tutto senza limiti" in data 17/01/14, tramite un agente Impresa Semplice.

Il ricorrente ha inoltre riferito che - secondo le indicazioni dell'Agente - il passaggio avrebbe dovuto essere effettuato tramite il trasferimento delle sim dapprima a Poste Mobile e poi nuovamente

alla TIM e che tali passaggi in Poste Mobile sarebbero avvenuti nelle seguenti date: 13/02/14; 14/02/14; 06/03/14 e 11/03/14 mentre il rientro in TIM sarebbe avvenuto solo in data 30/04/14, ovvero dopo la richiesta di rientro urgente delle linee telefoniche effettuata con GU5 del 08/04/14.

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

1. Indennizzo per inadempimento della TIM al contratto del 17/01/2014 indennizzabile ex art. 3, comma 1 e 2 del regolamento quale ritardo nell'attivazione del servizio per 102 giorni (17 gennaio – 30 aprile 2014) e 1.530,00 ; per mancato rispetto degli oneri informativi per 70 gg (dal 17/01 al 25/03/2014) € 1.050,00;
2. Indennizzo per errata migrazione indennizzabile ex art. 6 comma 1 reg. per ritardata portabilità del numero per le seguenti sim:
 - *****9 passata in Poste mobile il 11/03/14 ritardo 50 gg.;
 - *****1 passata in Poste mobile il 14/02/14 ritardo 75 gg.;
 - *****6 passata in Poste mobile il 06/03/14 ritardo 55 gg.;
 - *****8 passata in Poste mobile il 13/02/14 ritardo 76 gg.;
 - *****2 passata in Poste mobile il 06/03/14 ritardo 55 gg.;per un importo totale di € 1.555,00.
3. Indennizzo per “cliente non servito da TIM” per presunte problematiche amministrative non imputabili al Cliente ex art. 4, comma 1 Regolamento.

1.2 La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva depositata presso il CORECOM Basilicata in data 22/07/2014 - prot. 8904/C, la Telecom Italia S.p.a. esponeva:

- a) Che la società non aveva registrato alcun contratto in data 17/01/14, mentre vi era stata una richiesta di portabilità verso Poste Mobile delle utenze *****9 - *****1 - *****6 - *****8 e *****2, con ultimo passaggio in data 06/03/14 cui era seguito in data 27/03/14 un reclamo per il mancato rientro in TIM;
- b) Che a seguito di tale reclamo e di un colloquio telefonico avvenuto con il legale rappresentante della società in data 16/04/14, il senior account Telecom che aveva in gestione il cliente predisponendo un nuovo contratto con richiesta di rientro da Poste Mobile in TIM, sottoscritto in data 18/04/14, cui seguiva il rientro effettivo il 30/04/14;
- c) Che tutti gli importi addebitati al Cliente erano stati stornati, anche se dovuti.

Concludeva quindi per il rigetto delle richieste dell'Utente, non sussistendo alcuna responsabilità in capo all'operatore.

2. Motivi della decisione

2.a In via preliminare, deve rilevarsi che la competenza a pronunciarsi sulla definizione di tale controversia spetta al Comitato regionale per le comunicazioni.

2.b Si osserva, inoltre, che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

2.c Nel Merito

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

L'utente riferiva di essere già titolare di un contratto Telecom e di n. 5 schede mobili e di avere concluso, in data 17/01/14 per tramite di un consulente Impresa Semplice di Telecom, un nuovo contratto per passare ad un diverso piano tariffario denominato "Tim tutto senza limiti".

Sempre secondo quanto sostenuto dall'Utente, il consulente Impresa Semplice avrebbe rappresentato la necessità di trasferire le utenze in Poste Mobile per poter poi rientrare in Telecom, con la nuova tariffa e che, quindi, i numeri *****9 - *****1 - *****6 - *****8 e *****2, erano stati trasferiti ad altro operatore con procedura di portabilità con ultimo passaggio in data 11/03/14.

A questo punto il Cliente, convinto che sarebbe rientrato in Telecom a seguito del contratto sottoscritto il 17/01/14, in data 27/03/14 produceva reclamo all'operatore.

Nella sua memoria la Telecom, tuttavia, sosteneva di non avere mai avuto contezza del contratto datato 17/01/14 ma solo del seguente reclamo e che, in conseguenza di tanto, in data 18/04/14 veniva sottoscritto nuovo contratto e effettuato il rientro delle numerazioni mobili in Telecom, rientro perfezionatosi in data 30/04/14.

Dalla narrazione dei fatti e dalla documentazione in atti si evince che la società Bruma Srl ha sottoscritto una proposta di contratto datata 17/01/14 della cui trasmissione a Telecom Italia non vi è tuttavia traccia.

In ogni caso, successivamente a tale data la società ha fatto richiesta di portabilità dei numeri verso altro operatore (Poste Mobile) e tale trasferimento si è regolarmente verificato.

L'Operatore, pertanto, anche ove mai avesse ricevuto il contratto del 17/01/14, a seguito della successiva richiesta di portabilità verso altro operatore non avrebbe potuto fare altro che cedere le numerazioni, come ha effettivamente fatto.

Non vi è invece alcuna prova che l'istante, dopo avere richiesto la portabilità verso Poste Mobile abbia poi nuovamente inoltrato richiesta di rientro in Telecom; l'unica evidenza in tal senso è il reclamo

proposto in data 27/03/14 e il successivo ricorso mod. GU5 del 08/04/14, a seguito del quale veniva sottoscritto nuovo contratto in data 18/04/14 e effettuata la portabilità in data 30/04/14.

I ritardi lamentati dall'utente, quindi si limitano al periodo successivo al 27/03/14 e, precisamente, attengono alla mancata risposta al reclamo del 27/03/14, che ha costretto poi l'Utente a produrre la richiesta di urgenza tramite formulario GU5 in data 08/04/14 e il ritardo nella portabilità dal 27/03/14 al 30/04/14.

Alla luce di quanto sopra, quindi, sono dovuti all'Utente i seguenti indennizzi:

1. ritardata portabilità numero dal 27/03/14 al 30/04/14 gg. 33, a detrarre franchigia di n. 2 giorni, ritardo quindi di gg 31 x indennizzo € 5,00 ex art. 6 comma 1 (trattandosi di utenze mobili e business, di fatto la riduzione ad $\frac{1}{2}$ è annullata dal raddoppio dell'indennità prevista dall'art. 12 comma 2) = € 186,00; considerato che si tratta di utente business appare equo applicare l'indennizzo per ciascuna sim per cui € 186,00 x 5 = € 930,00;

2. ritardata attivazione del servizio (nuovo piano tariffario) dal 27/03/14 al 30/04/14, indennizzo ex art. 3, comma 1, € 7,50 x 2 (ex art. 12 comma 2) x 33 giorni = € 495,00. L'indennizzo si calcola in maniera unitaria trattandosi di un piano tariffario aziendale unico per tutte le utenze interessate.

In mancanza di indicazioni da parte di Telecom in ordine al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione del medesimo, per il calcolo si considera l'intero periodo a partire dalla data del reclamo.

3. Indennizzo per mancata risposta al reclamo ex art. 11, € 1,00 dal 27/03/14 al 16/04/14 (20 gg) = € 20,00.

3. Le spese di procedura

Ai sensi dell'art. 19 comma 6 dell'Allegato A della Delibera 173/07/CONS, le spese di procedura vengono liquidate nella misura di € 100,00.

P. Q. M.

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni di Basilicata

DELIBERA

- In parziale accoglimento della domanda proposta dalla società xxxxxx xxx in persona del legale rappresentante p.t. l'operatore Telecom Italia S.p.a. è tenuto a corrispondere in favore dell'istante a titolo di indennizzo:
 - 1. € 930,00 per ritardata portabilità di n. 5 sim dal 27/03/14 al 30/04/14 ex art. 6 comma 1 e art. 12, comma 2;
 - 2. € 495,00 per ritardata attivazione del servizio (nuovo piano tariffario) dal 27/03/14 al 30/04/14, ex art. 3, comma 1, e art. 12, comma 2;
 - 3. € 20,00 per mancata risposta al reclamo ex art. 11 Del. 73/11/CONS.

4. € 100,00 per spese di procedura

Gli importi dovuti, come meglio sopra indicati, dovranno essere corrisposti entro 60 giorni dalla data di notifica della presente delibera a mezzo assegno bancario intestato a xxxxxx xxxx., da inviare, a mezzo raccomandata A/R o assicurata, presso la sede legale indicata nel mod. GU14, in: xxxxx xxxxxx xxxxxxxx.

In forza dell'art. 19, comma 3, del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine, ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Presidente
(Avv. Giuditta Lamorte)

Il Dirigente
(dr.ssa Vesna Alagia)

Gli esperti giuridici relatori: