

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

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

DELIBERAZIONE N. 3 del 29 aprile 2015

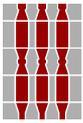
OGGETTO 3	Definizione delle controversie XXXXX contro TELECOM ITALIA XX e WIND TELECOMUNICAZIONI XX
------------------	---

		Pres.	Ass.
Presidente:	Maria Gabriella Mecucci	X	
Membro:	Mazzoli Maria	X	
Membro:	Severi Stefania	X	

Presidente: Maria Gabriella Mecucci

Estensore: Sabrina Di Cola

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



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

Definizione delle controversie XXXXXX contro TELECOM ITALIA XX e WIND TELECOMUNICAZIONI XX

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 01 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTE la legge regione dell’Umbria 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 Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l’organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;

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 ;

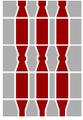
VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

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 corecom 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 “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 n.73/11/CONS “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’articolo 2, comma 12, lett.g) della legge 14 novembre 1995 n.481” (di seguito Regolamento Indennizzi);



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

VISTE le istanze e la documentazione alle medesime allegate pervenute il 22/11/2012-prot. n. XXX e n. XXX con le quali XXXX, corrente in XXXXXXXXXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione delle controversie in essere con gli operatori Telecom Italia e Wind Telecomunicazioni;

VISTI gli atti dei procedimenti riuniti ai sensi dell'art.18, comma 4 del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti inerenti gli espletati tentativi obbligatori di conciliazione;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento e la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del Membro relatore;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante:

L'istante, relativamente alle utenze "affari" numeri XXXXXX e XXXXX rappresenta quanto segue:

a)-di avere richiesto il rientro in Telecom a causa di malfunzionamenti mai risolti dall'operatore Wind;

b)-di avere rinunciato al rientro dopo due insuccessi della procedura;

c)-di avere subito notevoli disagi e pregiudizi economici.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante in memoria datata 21 gennaio 2013 chiede la liquidazione di un congruo indennizzo nei confronti di entrambi gli operatori, così implicitamente rinunciando all'altra domanda formulata nelle istanze introduttive inerente la risoluzione delle problematiche tecniche finalizzate alla migrazione delle numerazioni.

2. La posizione dell'operatore Wind Telecomunicazioni:

L'operatore nei propri scritti difensivi, in sintesi, rappresenta quanto segue:

a)-in data 09 ottobre 2012 è pervenuta richiesta di migrazione verso altro OLO per le utenze in questione;

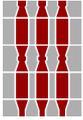
e)-Wind, in qualità di donating, ha eseguito quanto di propria competenza, ma Telecom ha riscontrato negativamente tutti e tre gli ordini (di migrazione e di cessazione con rientro).

Sulla base di tale rappresentazione l'operatore chiede il rigetto dell'istanza.

3. La posizione dell'operatore Telecom Italia:

L'operatore nei propri scritti difensivi, in sintesi, rappresenta quanto segue:

"[...] essendo l'utenza attivata direttamente dall'altro gestore telefonico e l'impianto installato inadeguato per la portabilità come risulta dal sistema Pitagora, andrebbe effettuata una attivazione con nuovi numeri che è il medesimo istante a non volere. Risulta di palmare evidenza come nessuna responsabilità possa imputarsi a Telecom Italia [...]"



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

Sulla base di tale rappresentazione l'operatore chiede il rigetto dell'istanza.

4. Motivazione della decisione:

4.1-E' fondata e va accolta, nei limiti che seguono, la domanda di indennizzo per mancata attivazione delle due utenze telefoniche.

Dagli atti risulta che l'istante ha sottoscritto in data 7 marzo 2011 il modulo precompilato dall'operatore Telecom recante *“recesso dal contratto di telecomunicazioni sottoscritto con infostrada e richiesta di riattivazione della linea telefonica con Telecom Italia con mantenimento del medesimo numero telefonico a seguito di recesso dal contratto di telecomunicazioni sottoscritto con infostrada”*.

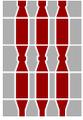
Entrambi gli operatori concordano sul fatto che la procedura di migrazione è stata avviata tre volte con esiti sempre negativi. L'istante, preso atto degli insuccessi, ha dichiarato di avere richiesto di non eseguire ulteriori tentativi. Risulta in atti che Telecom Italia con nota del 29 aprile 2011 (depositata dall'istante) ha comunicato all'istante di avere completato/annullato la terza procedura di migrazione.

Tenuto conto che la procedura di migrazione si sarebbe dovuta espletare entro il termine di dieci giorni lavorativi (ai sensi della Delibera Agcom n.274/07/CONS del 6 giugno 2007, recante *“Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso”*), nella specie, l'inadempimento per ritardo/mancata migrazione decorre dal 19 marzo 2011 e si protrae fino al 29 aprile 2011 (cioè fino a quando l'istante ha revocato la migrazione), per complessivi giorni 41.

La responsabilità va posta a carico di Telecom Italia in quanto le giustificazioni dal medesimo addotte e non provate in ordine alla mancata migrazione/attivazione delle utenze non possono essere considerate causa d'impossibilità della prestazione.

Ai sensi del binomio normativo degli articoli 1218 e 1256 del codice civile il debitore è responsabile per l'inadempimento dell'obbligazione fino al limite estremo della possibilità della prestazione, presumendosi, fino a prova contraria, che l'impossibilità sopravvenuta temporanea o definitiva, della prestazione stessa gli sia imputabile per colpa.

La giurisprudenza di legittimità è costante nel ritenere che l'impossibilità sopravvenuta che libera dall'obbligazione (se definitiva) o che esonera da responsabilità per ritardo (se temporanea), deve essere obiettiva, assoluta e riferibile al contratto e alla prestazione ivi contemplata e deve consistere non in una mera difficoltà, ma in un impedimento, del pari obiettivo e assoluto, tale da non poter essere rimosso, a nulla rilevando comportamenti di soggetti terzi rispetto al rapporto. Di conseguenza coordinando tra loro le suddette componenti oggettive e soggettive che regolano la responsabilità per inadempimento, l'impossibilità sopravvenuta della prestazione produce gli effetti estintivi o dilatori anzi detti se deriva da una



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

causa avente natura esterna e carattere imprevedibile e imprevenibile secondo la diligenza media, fermo restando che l'estinzione dell'obbligazione per impossibilità definitiva, alla stregua del principio cui *genus nunquam perit*, può evidentemente verificarsi solo quando la prestazione abbia per oggetto un fatto o una cosa determinata o di genere limitato (cfr. da ultimo Cassazione civile, sez.II, 30 aprile 2012 n.6594 – Cassazione civile, sez.III, 05 agosto 2002 n.11717).

Il *quantum* va determinato sulla base delle seguenti disposizioni dell'Allegato "A" del Regolamento Indennizzi:

-art.6, comma 1 il quale prevede l'indennizzo giornaliero di € 5,00 nelle ipotesi di omessa o ritardata portabilità del numero;

-art.12 commi 2 il quale prevede il raddoppio degli indennizzi previsti dagli articoli da 3 a 6 per le utenze "affari".

Fatti i calcoli ($€5,00 \times 2 \text{utenze} \times 2 \times 41 \text{gg} = €820,00$) all'istante va riconosciuto l'indennizzo di euro 820,00.

4.2 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.

4.3 Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore Telecom Italia vengono poste a carico dello stesso e determinate come di seguito

DELIBERA

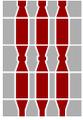
in accoglimento dell'istanza presentata il 22/11/2012-prot. n. XXX - da XXXX, corrente in XXXXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore **TELECOM ITALIA XX** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

-corrispondere all'istante la somma di **€820,00** (ottocentoventi/00) a titolo d'indennizzo oltre interessi legali dal 22/11/2012 al saldo;

-corrispondere all'istante la somma di **€100,00** (cento/00) a titolo di spese di procedura.

Rigetta, per i motivi sopra indicati, l'istanza presentata il 22/11/2012-prot. n. XXX - da XXX, corrente in XXXXX nei confronti di **WIND TELECOMUNICAZIONI XX**.

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.



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

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i sopra indicati pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 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 del medesimo.

La presente delibera è notificata alla parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)