



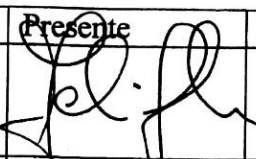
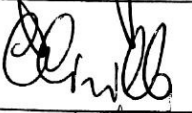
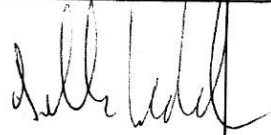
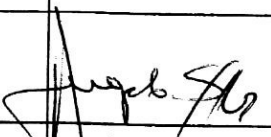
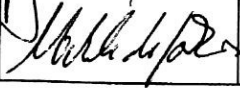
CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE
DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
CO.RE.COM.-Molise

Deliberazione n° 17 del 08 NOV. 2012

Oggetto: Definizione controversia

e TELECOM ITALIA spa;

L'anno DUEMILADODICI, il giorno 08 del mese di NOVEMBRE, nella sede di Via XXIV Maggio, n. 130 - Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Federico LIBERATORE	Presidente		
Carmina CIRILLO	Vicepresidente		
Michele DELLA LOGGIA	Componente		
Angelo SPINA	Componente		
Michele DE SANTIS	Componente		

Verbalizza il Direttore del Corecom, dott. Giuseppe ROSSI.

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'Autorità, 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 e integrazioni ("il Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 31 maggio 2012, rubricata al Protocollo del Corecom 605/COM/12, con la quale il _____, in qualità di legale rappresentante della ditta _____ ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione della controversia insorta contro la società TELECOM ITALIA spa;

VISTA la nota prot.704 del 21 giugno 2012 con cui il Corecom Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe;

VISTA la relazione istruttoria del responsabile del procedimento di definizione;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

- a) Con istanza depositata a questo Corecom il 31/05/2012, prot. n.605/COM/12 il sig. _____ in qualità di legale rappresentante della ditta _____, ha contestato l'eccessivo ritardo della procedura di portabilità (cd. migrazione) di due numeri telefonici aziendali tali _____ a Telecom Italia spa. Assumeva che il ritardo, di oltre 5 mesi avrebbe prodotto notevoli danni economici alla propria attività i cui ordini di lavoro si ricevono esclusivamente tramite telefono. In sostanza la questione è iniziata il 29/8/2011 allorquando l'istante ha sottoscritto un contratto di "migrazione" per rientrare in Telecom, che predisposto dal 191 è stato subito inoltrato, mediante fax allo _____ completo di tutti i dati necessari ivi compreso il codice di migrazione. Ebbene da tale data in poi, nonostante continui reclami al 191, la Telecom non ha mai dato riscontro a tale richiesta. La procedura comunque si è conclusa il 09/01/2012 con il rientro in Telecom della sola linea _____ mentre nulla è dato conoscere riguardo al n. _____.
- Dopo qualche giorno dall'attivazione, l'istante si è accorto che la linea non riceveva le chiamate provenienti da gestori di telefonia fissa e mobile diversi da Telecom. Quindi in data 19/01/2012 ha inoltrato un nuovo reclamo al 191 per chiedere la riparazione. Tale circostanza risulta confermata dall'operatore telefonico nella propria memoria del 11/7/2012 inviata al Corecom. La linea è stata riattivata il 30/3/2012, solo a seguito del provvedimento di riattivazione urgente del Corecom n.02/2012 del 14/2/2012. Per la seconda linea telefonica _____ l'odierno ricorrente ha inviato in data 11/1/2012, un apposito fax di reclamo a Telecom chiedendone l'attivazione che l'operatore riscontra il 30/1/2012 adducendo: *"le comunichiamo di aver effettuato le dovute verifiche dalla quali non sono emersi elementi che ci consentono di accogliere la sua richiesta. La informiamo che il mantenimento delle numerazioni assegnate agli accessi secondari, deve essere comunicato a Telecom Italia dal precedente gestore telefonico, al quale..la invitiamo a rivolgersi per ulteriori informazioni"*. In conclusione la linea telefonica _____ non è stata mai attivata da Telecom nonostante la precisa richiesta riportata sul contratto di portabilità del 29/08/2011 ed attualmente è persa nonostante sia ancora compresa nell'elenco telefonico del 2012. Il _____ ha precisato nel verbale di udienza del 19/07/2012 che le fatture del 2° bimestre 2012 e del 5° bimestre 2010, (che

- Telecom ritiene non saldate) sono state pagate da tempo e concluso insistendo sia nella richiesta di attivazione della linea che nell'assegnazione di indennizzo per tutti i disservizi subiti.
- b) Con nota prot.704/COM/2012 il Corecom ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento e l'invito a comparire all'udienza del 19/07/2012 ore 17,45 presso la propria sede.
- c) Avverso tali addebiti Telecom Italia replica con una memoria del 11/7/2012, presentata nei termini, con la quale impugna l'istanza avversaria dichiarandola infondata per i seguenti motivi: 1) la linea 0 è rientrata in Telecom il 9/01/2012; 2) In data 11/1/2012 ha comunicato che si trattava di una linea ISDN multi numero con numerazione aggiuntiva chiedendo l'attivazione anche di tale numero; 3) il 19/01/2012 l'istante ha lamentato di non ricevere chiamate da utenze di gestori diverse da Telecom che veniva risolta dalla - esclusiva responsabile di quanto lamentato; 4) anche la temporanea ricezione di telefonate sulla linea da parte di operatori diversi è imputabile a che nonostante l'avvenuto rientro in Telecom ha erroneamente inserito l'utenza in questione tra quelle gestite dalla stessa 1. 5) evidenzia una morosità del 2° bimestre 2012 e del 5° bim 2010 del cliente; 6) Conclude per il rigetto delle domande avanzate dall'istante perchè infondate.
- d) All'udienza di definizione del 19 luglio 2012, sono presenti e Telecom Italia con i rispettivi procuratori. In tale sede ribadisce *"la richiesta di indennizzo per ritardo nella portabilità del numero di gg.90 dal 29/8/2012 al 9/1/2012 e fa rilevare altresì che le fatture del 2° bimestre 2012 e del 5° 2010 sono state pagate da tempo"*. Telecom Italia invece *"si riporta alle memorie del 11/7/2012 e chiede che venga chiamata nel procedimento anche la spa esclusiva responsabile dei fatti adottati dall'istante"*.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

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

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitata agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

2.2. Nel merito.

2.3 Sulla migrazione.

La ditta in data 29/08/2012 ha provato di aver sottoscritto un contratto per il rientro in Telecom Italia di due linee telefoniche business precedentemente in carico allegando il codice di migrazione.

La procedura che doveva concludersi entro 5 giorni di fatto si è conclusa dopo 126 giorni di ritardo lasciando la ditta che svolge prevalentemente la propria attività commerciale mediante l'uso del telefono, completamente isolata dai clienti.

La Telecom sul punto non ha fornito alcuna giustificazione durante l'istruttoria anzi dalla schermata *pitagora* allegata alla sua memoria del 11/7/2012 ha piuttosto confermata la sua responsabilità nella vicenda avendo inserito l'ordine di migrazione nel sistema nientemeno che in data 12/12/2011 a fronte della richiesta dell'utente datata 29/8/2011. La linea poi è stata attivata il 9/1/2012.

Dunque nessuna plausibile giustificazione sul procedimento è stata presentata dall'operatore in questione e pertanto mancando la prova contraria deve addebitarsi la responsabilità del ritardo esclusivamente a Telecom Italia secondo il disposto dall'art. 115, c. 1, c.p.c., come modificato dalla Legge n. 69/2009, da

considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui *"fatti non specificamente contestati dalla parte costituita"*.

Oltretutto si evidenzia che ai sensi dell'art.18 comma 2 lett. h)n.2 della Delibera AGCOM n. 41/09/CIR, le procedure di migrazione dei clienti tra gli operatori di telefonia devono concludersi entro il termine di gg.5 dalla richiesta dell'utente.

Ancora peggiore è stato l'iter migratorio del secondo numero telefonico del quale Telecom non è stato in grado di fornire alcuna giustificazione sebbene la procedura sia stata attivata contestualmente al primo numero con contratto del 29/8/2012.

La ditta a fronte del totale silenzio di Telecom Italia, ha presentato un formale reclamo l'11/1/2012 191 chiedendo ancora una volta l'attivazione del numero Telecom riscontrava il 30/1/2012 con lettera scritta: *"le comunichiamo di aver effettuato le dovute verifiche dalla quali non sono emersi elementi che ci consentono di accogliere la sua richiesta. La informiamo che il mantenimento delle numerazioni assegnate agli accessi secondari, deve essere comunicato a Telecom Italia dal precedente gestore telefonico, al quale..la invitiamo a rivolgersi per ulteriori informazioni.* Dopo tale comunicazione la procedura si è definitivamente arrestata e la numerazione è andata persa sebbene ancora presente sull'elenco telefonico vigente!

L'operatore continua a scaricare la propria responsabilità su altri facendo finta di ignorare che sul contratto sottoscritto il 29/8/2011 oltre al numero l'utente aveva chiesto il rientro in Telecom anche del num. . Pertanto non avendo Telecom provveduto a completare il procedimento, senza giustificazione alcuna la società telefonica va dichiarata responsabile esclusiva dell'inadempimento contrattuale di cui trattasi.

2.4 Sul guasto della linea 0874.698380.

La parte ha comunicato con reclamo al 191 in data 19/1/2012 che la linea telefonica in funzione dal 9/1/2012 non riceveva chiamate provenienti da altri gestori. L'operatore con nota del 11/2/2012 comunica all'utente di non avere alcuna responsabilità e quanto accaduto è da addebitarsi interamente. *"che nonostante il rientro in Telecom, avrebbe erroneamente inserito l'utenza in questione tra quelle gestite dalla medesima -" ed il guasto è stato generato da cause non imputabili a Telecom".*

Anche questa giustificazione appare del tutto pretestuosa e priva di qualsiasi fondamento in quanto la predetta linea dopo essere rientrata in Telecom è nella totale disponibilità del nuovo gestore cui compete la manutenzione e la gestione dei guasti. Oltretutto Telecom ai sensi della propria carta dei servizi avrebbe dovuto *"riparare il guasto entro il primo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione"* cosa che non ha fatto facendo rimanere isolata ancora una volta la ditta per altri 71 giorni fino alla data di risoluzione del 31/3/2012.

2.5 Sul pagamento del canone router. Poiché il contratto di migrazione con Telecom non contiene alcuna somma da pagare per il router, l'importo pagato per tale motivo di €.41,23 relativo al periodo da gennaio a luglio 2012 deve essere rimborsato al cliente e la voce stornata dalle fatture emesse o in emissione per tutta la durata del contratto.

2.6 Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"*. Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare l'importo di €.200,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione in favore dell'istante.

2.7. Conclusioni

Considerando quindi che l'operatore Telecom non ha posto in essere tutte le attività necessarie per garantire una tempestiva attivazione e continuità dei servizi e che non ha adeguatamente informato il cliente del ritardo nella procedura di migrazione e dei motivi del ritardo, si ritiene che, sotto questo profilo, la sua condotta non sia stata conforme agli obblighi previsti dalla vigente normativa contrattuale e statale e che sussista una responsabilità contrattuale per inadempimento alle obbligazioni assunte, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo equo e proporzionato.

Ciò premesso, per la determinazione della misura dell'indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, si ritiene di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti.

In conclusione, considerato che nella fattispecie il ritardo nel completamento della procedura di migrazione è addebitabile in via esclusiva a Telecom, si ritiene equo e proporzionale liquidare un indennizzo commisurato ai giorni di effettivo isolamento della linea telefonica che ha causato conseguenze economiche negative all'azienda dell'utente in esame.

Pertanto l'indennizzo dovuto alla ditta _____, da parte di Telecom Italia va calcolato ai sensi della del. Agcom 73/11/CONS come segue:

- Ritardo migrazione dal 4/9/2011 al 8/1/2012 la linea _____ : gg.126x 10€/g = €1.260,00;
- Malfunzionamento linea _____ dal 9/1/2012 al 30/03/2012: gg. 71 x 5€/g....= €. 355,00;
- Omessa migrazione linea telefonica _____ dal 4/9/2011 al 31/05/2012(data di presentazione istanza di definizione) gg. 269 x 10€/gg=..... €.2.690,00
- Perdita numerazione _____ ; numero attivo dal 2008; €100/anno x 3 anni=€. 300,00-

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM MOLISE

- CONSIDERATO che la domanda della ditta _____ possa essere accolta come da motivazione;
- VISTA la proposta del Direttore del Servizio e la relazione del Responsabile del procedimento,

DELIBERA

di accogliere l'istanza presentata dalla ditta _____, in data 31/05/2012 come segue:

- La società Telecom Italia spa è tenuta a corrispondere alla _____, entro gg. 30 dalla notifica della presente delibera, mediante bonifico o assegno circolare, le seguenti somme:

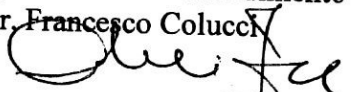
- €. 1.260,00 a titolo di indennizzo per ritardo nella procedura di migrazione del n. _____
- €. 355,00 a titolo di indennizzo per malfunzionamento linea _____
- €. 2.690,00 per omessa migrazione linea telefonica _____
- €. 300,00 per perdita numerazione business _____
- €. 200,00 quale rimborso spese di procedura di 1^ e seconda istanza.
- €.41,23 per rimborso canone router;
- Dovrà stornare la quota relativa al router per l'intera durata contrattuale.

Le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia (31/5/2012) al soddisfo.

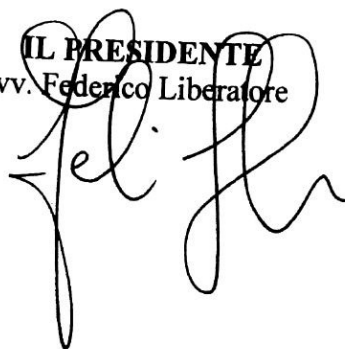
Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della p
delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato
leg.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Ammini
Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.
Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il p
provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.
La presente delibera formata da 5 pagine è notificata alle parti, trasmessa all'Autorità
Comunicazioni (AGCOM) ed è resa disponibile sul sito web del Corecom Molise..
Campobasso,

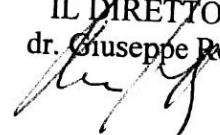
Il Responsabile del Procedimento
dr. Francesco Colucci



IL PRESIDENTE
Avv. Federico Liberatore



IL DIRETTORE
dr. Giuseppe Rossi



cons
fond
Oltre
proc
dalla
Anci
non
al pr
La d
chie
lette
che
asse
teleg
proc
sull'
L'or
con
anc
sen
con

2.4
La
fun
11/
inte
que
a T
An
pre
ma
do
che
dat

2.5
sor
lug
la

2.6
La
liq
ch
e
sp
l'i
de

La presente è copia conforme all'originale che è conservato presso questa struttura, ed è composta di n..... fogli, di cui..... allegati che consistono in facciate scritte compresa la presente.

Campobasso,

Il Dirigente
