

Co.Re.Com. Cal/EC

DELIBERAZIONE N.16

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxxx SYSTEM xxx (utenza xxxx - xxxxx) c/ TIM-TELECOM ITALIA xxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 27-07-2016, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Dott. Giuseppe Rotta, Presidente
Avv. Massimiliano Cileone, Componente
Avv. Frank Mario Santacroce, Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

Visti:

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"*;

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'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

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

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, *"Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom"* e succ. modif. ed int.;

l'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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Calabria ed il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza dell'utente menzionato in oggetto, presentata in data 13 novembre 2015 ed acquisita al prot. n. 50902;

Vista la nota del 17 novembre 2015, prot. n.2015, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante dott. Fedele G., nella qualità di legale rappresentante e amministratore della xxxxx SYSTEMS con sede in Taurianova (RC) alla Via xxx, dichiara di aver sottoscritto in data 04 marzo 2015 con l'agente sig.ra Cardone L. una proposta di rientro in Tim-Telecom Italia (recipient) da O.L.O. FASTWEB (donating) del servizio fonia relativo all'utenza fissa business 0966643XXX intestata alla citata società con inclusione nell'offerta di abbonamento business dell'utenza mobile già Telecom Italia 3407480XXX. A far data dal 13 marzo 2015 al successivo 18 maggio, l'odierno istante sostiene di aver inoltrato reclami alla società odierna resistente relativamente alle fatturazioni della citata utenza mobile (in particolare con pratiche nn. 1-74179xxxx, 1-74811xxxx, 1-74980xxxx, 1-75673xxxx) nonché la raccomandata a/r n. 144811402159 del 31 marzo 2015 in cui, oltre ad insistere sulla richiesta portabilità della numerazione fissa 0966643xxx ed all'inclusione nell'offerta di abbonamento della numerazione mobile 3407480xxx, lamenta l'irreperibilità dell'agente Telecom Italia, sig.ra Cardone ai recapiti comunicati, e richiede copia del contratto sottoscritto il 04 marzo 2015.

Nonostante i reiterati solleciti, l'istante riferisce il mancato perfezionamento della portabilità, quanto alla numerazione fissa e l'avvenuta modifica delle condizioni contrattuali pattuite, quanto alla numerazione mobile,.

In data 28 luglio 2015, prot. 38194, l'istante promuove un tentativo di conciliazione nei confronti della società odierna resistente, avente ad oggetto "mancata migrazione con n.p. olo to olo, violazione oneri informativi, addebito somme in contestazione, sospensione utenza mobile per causa amministrative (utenza 0966643xxx - 3407480xxx)", conclusosi negativamente giusta verbale di mancata conciliazione del 29 ottobre 2015.

In data 13 novembre 2015 il dott. Fedele ha presentato istanza di definizione della controversia acquisita al n. 50902 di protocollo generale, contestualmente alla richiesta di adozione di provvedimento

temporaneo x art. 21 del regolamento, finalizzato alla riattivazione dell'utenza mobile 3407480xxx, sospesa a causa del mancato pagamento delle relative fatturazioni oggetto di contestazione, nelle more dell'espletamento della procedura di definizione.

Tale ultima istanza, ex art. 21 del Regolamento, viene riproposta il 22 marzo 2016 prot. 12454, in conseguenza di un'ulteriore sospensione del servizio di fonia mobile, cui ha fatto seguito l'adozione da parte di questo Co.Re.Com. della determinazione n. 136 del 04 aprile 2016, avente ad oggetto la riattivazione da parte di TIM-TELECOM ITALIA, dell'utenza n. 3407480xxx intestata ad xxxx SYSTEMS di FEDELE G.

In base a tali premesse, l'istante richiede:

- a. Indennizzo a far data dal 04 marzo 2015 per mancata portabilità del numero;
- b. Indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- c. Indennizzo per sospensione del servizio;
- d. Storno della posizione debitoria per l'utenza mobile 3407480xxx;
- d. Passaggio dell'utenza mobile da profilo business a ricaricabile privata alle condizioni contrattuali preesistenti e precisamente 1000 minuti 1000 sms 2 Gb al costo di euro 10,00 mensili;
- d. Spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo l'impossibilità tecnica del perfezionamento della portabilità della numerazione fissa 0966643xxx dall'operatore FASTWEB, causata dall'erronea indicazione del codice di migrazione nel modulo di richiesta di migrazione sottoscritto tra le parti in data 04 marzo 2015. Quanto alla numerazione mobile 3407480xxx respinge ogni doglianza, sostenendo di aver regolarmente attivato l'utenza alle condizioni prescelte dall'istante, giusta allegazione del modulo contrattuale prescelto e regolarmente sottoscritto dall'odierno istante e di aver proceduto alle varie sospensioni del servizio fonia mobile soltanto a seguito del mancato pagamento delle fatture relative all'utenza di cui trattasi.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, occorre chiarire come la richiesta *sub specie* della trasformazione del contratto di telefonia mobile per la numerazione 3407480xxx da utenza business ad utenza privata, con riattivazione del profilo tariffario preesistente all'attivazione del contratto oggetto dell'odierna controversia, debba essere rigettata, esulando, le richieste di annullamento/trasformazione contrattuale, dalla competenza del Co.Re.Com., e riservate alla competenza esclusiva del giudice ordinario.

Per quanto concerne il disservizio per la mancata portabilità della numerazione fissa 0966643xxx può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per le seguenti motivazioni.

La società resistente ha eccepito un'impossibilità tecnica del perfezionamento della portabilità della

numerazione fissa *de qua*, causata da un'erronea indicazione nel modulo contrattuale del codice di migrazione. Tale rilievo non risulta, però, meritevole di positivo accoglimento. Parte ricorrente ha, difatti, osservato come fosse allegata al modulo di adesione contrattuale la fattura dell'operatore FASTWEB (donating) n. 79158xx relativa all'utenza di telefonia fissa 0966643xxx intestata alla SYSTEM, recante con esattezza il relativo codice di migrazione. Tale circostanza è, tra l'altro, confermata dalla stessa società resistente, che nella produzione documentale, relativa all'odierna procedura di definizione, ha allegato anche la fattura FASTWEB di cui trattasi.

Non v'è chi non veda, pertanto, come il gestore Tim-Telecom Italia, che in data 04 marzo 2015, per il tramite di un proprio agente sig.ra Cardone, ha ricevuto un ordine di portabilità di numerazione fissa, pur ravvisando un'inesattezza di trascrizione nella modulistica del codice di migrazione, aveva nella propria disponibilità tutti i dati necessari per il perfezionamento della migrazione nella tempistica prevista dalla Carta dei Servizi. Ciò nonostante, non ha attivato la relativa utenza né, tantomeno, comunicato all'odierno istante le motivazioni di eventuali ritardi od impedimenti, facendo insorgere in capo al Fedele un diritto ad indennizzo ai sensi dell'art. 6 del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 con applicazione dell'art. 12, comma 2, trattandosi di utenza business, per la somma complessiva pari ad euro 2.800,00 (*duemilaottocentoeuro/00*) calcolato per un importo pari ad euro 10,00 (*diecieuro/00*) al giorno x 280 giorni, dal 14 marzo al 19 dicembre 2015, data in cui il ricorrente ha dichiarato per iscritto di voler rinunciare al rientro in Telecom Italia.

Per quanto concerne la lamentata mancata risposta ai reclami, alla luce dell'istruttoria effettuata, si ritiene che la società resistente non abbia garantito una corretta comunicazione e informazione all'istante, al quale si riconosce un indennizzo ai sensi dell'art. 11 del Regolamento, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, per un importo complessivo pari ad euro 182,00 (*centottantadue/00*), calcolato per un importo pari ad euro 1,00 al giorno x 182 giorni, dall'01 maggio 2015 (decorsi 30 giorni dalla raccomandata a/r n. 144811402159) al successivo 29 ottobre, data di esperimento del tentativo di conciliazione in cui si è correttamente instaurato il contraddittorio tra le parti.

Quanto alla richiesta di indennizzo per le reiterate sospensioni del servizio di fonia mobile con numerazione 3407480xxx, sulla cui legittimazione la società resistente ha eccepito il mancato pagamento di tutte le fatturazioni ad esse relativa, appare opportuno precisare come ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 3 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP, i servizi debbano essere offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzioni e che ex art. 5 commi 1 e 2 della delibera n. 173/07/CONS la sospensione del servizio per mancato pagamento debba essere preceduta da congruo preavviso da parte dell'operatore.

Inoltre "...non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione...".

Alla luce di tali premesse, la sospensione è da ritenersi illegittima, quindi va riconosciuto a parte ricorrente un indennizzo ex art. 4 del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 con applicazione dell'art. 12 comma 2, trattandosi di utenza business, per la somma complessiva pari ad euro 420,00 (*quattrocentoventieuro/00*) calcolata per un importo di euro 15,00 al giorno x 28 giorni, dal 28 luglio 2015 al successivo 30 luglio; dal 12 novembre 2015 al successivo 19 novembre e dal

17 marzo 2016 al successivo 04 aprile (data di adozione del provvedimento ex art. 21 da parte del Co. Re. Com. Calabria- Determinazione n. 136).

Quanto alla richiesta di parte istante di storno della propria posizione debitoria nei confronti della società odierna resistente, relativamente alla numerazione di telefonia mobile 3407480xxx, la richiesta non può trovare accoglimento e deve essere rigettata. Dalla documentazione agli atti della presente procedura risulta, difatti, evidente, che il ricorrente il 04 marzo 2016, abbia richiesto e sottoscritto un'offerta mobile ricaricabile business con profilo tariffario TIM TUTTO MEDIUM NEW, senza che richiesta alcuna di disdetta, recesso o modifica sia mai stata inoltrata alla società odierna resistente.

Quanto al riferito disconoscimento di autenticità della sottoscrizione di parte istante, deve affermarsi l'incompetenza di questo organismo, essendo deferito esclusivamente alla giurisdizione ordinaria l'accertamento sulla verità e genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta ex artt. 214 e 215 c.p.c. .

Infine, per quanto concerne le **spese di procedura**, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (*cinquantaeuro/00*) considerato che, nonostante la parziale fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti.

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udito il Presidente nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente:

- 1) Il rigetto della richiesta dell'istante dott. Fedele G. di trasformazione del contratto di telefonia mobile per la numerazione 3407480xxx da utenza business ad utenza privata, con riattivazione del profilo tariffario preesistente all'attivazione del contratto oggetto dell'odierna controversia;
- 2) Il rigetto della richiesta dell'istante di storno della propria posizione debitoria relativa alle fatturazioni dell'utenza mobile ricaricabile business 3407480xxx;
- 3) L'accoglimento parziale delle richieste di indennizzo avanzate con l'odierna istanza di definizione nei confronti della società TIM-TELECOM ITALIA;
- 4) La società è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 50,00 (*cinquantaeuro/00*) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) € 2.800,00 (*duemilottocentoeuro/00*) a titolo di indennizzo per mancata portabilità della numerazione fissa business 0966643xxx;
 - b) € 182,00 (*centottantaquereuro/00*) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
 - c) € 420,00 (*quattrocentoventieuro/00*) a titolo di indennizzo per sospensione del servizio fonia per la numerazione mobile business 3407480xxx;

- 5) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
- 6) Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
- 7) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 8) 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 Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Presidente

Dott. Giuseppe Rotta

Il Segretario

Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore

Avv. Rosario Carnevale