

## CO.RE.COM. CAL/FP

### DELIBERAZIONE N.04

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxx Centro Sport e Fitness xxxxx c/ Tim - Telecom Italia xxx - n. utenza xxxxxx

#### 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:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

e l'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 22 luglio 2015 ed acquisita al prot. n. 37582;

Vista la nota del 30 luglio 2015, prot. n. 38597, 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 ha lamentato la ritardata migrazione della propria utenza business, per i servizi voce e adsl, da Infostrada a Telecom Italia. In particolare ha lamentato:

- 1) di aver stipulato, il 6 novembre 2014, un contratto (allegato) per la migrazione da Infostrada a Telecom Italia, comprendente adsl, telefonate illimitate e una promozione su due linee mobili, al costo di € 35,00 mensili;
- 2) nei giorni successivi la linea veniva disattivata per ragioni tecniche ed entrambe le società comunicavano che era in corso la procedura di migrazione;
- 3) nonostante i numerosi reclami la procedura di migrazione non è mai avvenuta;
- 4) nel corso del procedimento d'urgenza, avviato il 26 maggio 2015, dinanzi a questo Co.re.com., emergeva la responsabilità della società Telecom per la mancata migrazione;
- 5) il Co.re.com. ordinava alla società di procedere alla migrazione;
- 6) la società, ritenendo opportuno registrare un nuovo VO, in data 11 giugno 2015, contattava l'istante, che rifiutava la migrazione ad un offerta diversa e meno vantaggiosa rispetto a quella precedentemente sottoscritta;
- 7) in data 26 giugno, su richiesta dell'istante e del legale dello stesso, veniva registrato un nuovo VO di migrazione, allo stesso costo del contratto stipulato originariamente;
- 8) la migrazione è avvenuta in data 31 agosto 2015.

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

- a. un indennizzo per la mancata migrazione;
- b. un indennizzo per i disservizi subiti;
- c. il rimborso delle spese di procedura

### 2. La posizione dell'operatore

La società resistente si è costituita tardivamente nel presente procedimento, e le memorie, poiché presentate il 23 maggio 2016, sono dichiarate irricevibili.

### 3. Motivazione della decisione

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

Il ricorrente lamenta la ritardata migrazione della linea voce e adsl, su utenza business. Dalla documentazione, allegata dalle parti alla propria memoria, si evince trattarsi, nel caso specifico, di un trasferimento di utenza che riutilizza un servizio intermedio di accesso esistente sulla risorsa, da OLO a Telecom Italia, per il quale la delibera Agcom n. 274/07/CONS prevede un termine di 10 giorni lavorativi per l'espletamento del passaggio.

Le richieste di indennizzo del ricorrente appaiono fondate e meritevoli di accoglimento, in quanto, la società resistente non ha effettuato la procedura di migrazione nei tempi previsti dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS, né ha adempiuto agli obblighi di informazione previsti dalla predetta delibera.

La società, infatti, si è attivata per procedere alla migrazione, solo in seguito all'ingiunzione di questo Co.re.com. Peraltro, in quella occasione, non ha completato la procedura richiesta il 6 novembre 2014, ma ha iniziato una nuova procedura e, contravvenendo alle prescrizioni di questo Co.re.com., ha tentato di applicare all'istante un contratto differente e meno vantaggioso del primo. Per tale motivo, nessun addebito può ricadere sull'istante, per l'ulteriore ritardo dovuto al rifiuto della registrazione del VO dell'11 giugno 2015.

Trattandosi di utenza business, il detto indennizzo va quantificato in € 20,00 (venti/00) per ogni giorno di ritardata migrazione, ai sensi del combinato disposto degli articoli 5, comma 1, 6, commi 1 e 2, e 12, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, e, poiché i giorni di ritardo, calcolati dal 6 novembre 2014 (detratti i dieci giorni che la delibera Agcom n. 274/07/CONS prevede per l'espletamento della procedura di migrazione) al 31 agosto 2015 (giorno in cui è avvenuta la migrazione) sono stati 289, l'indennizzo è pari ad € 5.780,00 (cinquemilasettecentoottanta/00).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, l'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura sancisce che, nel determinare tali rimborsi, si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione";

Ciò stante, atteso che, nonostante la fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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) L'accoglimento delle richieste di indennizzo avanzate da xxx Centro Sport e Fitness xxxxxx. con l'odierna istanza di definizione nei confronti della società Tim - Telecom Italia;
- 2) La società Tim - Telecom Italia è tenuta a pagare, in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - a) € 5.780 (cinquemilasettecentoottanta/00), a titolo di indennizzo per ritardata migrazione;
  - b) € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 3) 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;
- 4) 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;
- 5) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 6) 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](http://www.agcom.it)).

**Il Presidente**

F.to Dott. Giuseppe Rotta

**Il Segretario**

F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**Il Direttore**

F.to Avv. Rosario Carnevale