

CO.RE.COM. CAL/FP

DELIBERAZIONE N.12

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA De Luca xxxx c/ Aria xxxx - n. utenza xxxxx

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 15 ottobre 2015 ed acquisita al prot. n. 46576;

Vista la nota del 26 ottobre 2015, prot. n. 47800, 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 mancata migrazione della propria utenza, per i servizi voce e adsl, e la mancata risposta ai reclami. In particolare ha lamentato:

- 1) di aver stipulato, il 5 aprile 2014, un contratto (allegato) per la migrazione verso la società resistente della propria utenza telefonica e del servizio adsl;
- 2) nelle more dell'espletamento della procedura di migrazione, gli veniva assegnata dalla predetta società una nuova numerazione;
- 3) nonostante le reiterate richieste al servizio clienti, la portabilità non è mai stata effettuata;
- 4) a fronte di questa situazione, in data 3 giugno 2015, l'istante, tramite raccomandata a/r, inoltrava un reclamo alla società resistente, al quale mai è stata data risposta.

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

- a. un indennizzo per la mancata migrazione;
- b. un indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

La società resistente non si è costituita nel presente procedimento.

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. Dalla documentazione, allegata dall'istante 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 OLO, 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.

Il detto indennizzo va quantificato in € 5,00 (cinque/00) per ogni giorno di ritardata migrazione, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, e, poiché i giorni di ritardo, calcolati dal 5 aprile 2014 (detratti i dieci giorni che la delibera Agcom n. 274/07/CONS prevede per l'espletamento della procedura di migrazione) al 15 ottobre 2015 (giorno di presentazione dell'istanza di definizione della controversia) sono stati 548, l'indennizzo è pari ad € 2.740,00 (duemilasettecentoquaranta/00).

È, parimenti, accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 3 giugno 2015 (pervenuto alla società il 12 giugno 2015), in quanto non vi è traccia di alcuna risposta allo stesso, da parte della società. Il detto indennizzo è calcolato ai sensi dell'art. 11 del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS., dal 12 giugno 2015 (detratti dei 45 giorni che l'art. 8, comma 4, dell'all. A della delibera Agcom n. 179/03/CSP, riserva all'operatore, per valutare la fondatezza del reclamo e comunicare l'esito all'utente) al 15 ottobre 2015 (giorno di presentazione dell'istanza di definizione della controversia), e per un totale di 80 giorni, è pari a € 80,00 (ottanta/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 non si è tenuto poiché la società non ha comunicato, nei termini previsti dall'art. 8, comma 3, del Regolamento, la propria volontà di partecipare alla procedura conciliativa, 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 dal sig. De Luca F., con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Aria;
- 2) La società Aria è tenuta a pagare, in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) € 2.740,00 (duemilasettecentoquaranta/00), a titolo di indennizzo per mancata migrazione;
 - b) € 80,00 (ottanta/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;
 - c) € 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).

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