

CO.RE.COM. CAL/QE

DELIBERAZIONE N. 54 DEL 27 NOVEMBRE 2018

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Morabito xxxx .c/ Tim – Telecom Italia xxxx – utenza n. xxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 27-11-2018 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 del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

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 del ricorrente menzionato in oggetto, presentata l'11 novembre 2017 prot. n. 50892;

VISTA la nota del 22 dicembre 2017 prot. n. 53272, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione delle predette controversie;

VISTA la memoria della società pervenuta a mezzo e-mail in data 17 gennaio 2018, nel rispetto del termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, e le risultanze emerse nel corso dell'udienza di discussione, con le parti, tenutasi il 28 giugno 2018;

RILEVATO che il ricorrente ha proposto ricorso per i motivi in esso specificati, da intendersi qui integralmente riportati e trascritti;

VISTE le richieste formulate nel ricorso, anch'esse da intendersi qui integralmente riportate e trascritte;

DATO ATTO che la società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito ed insiste per il rigetto di ogni domanda avversaria per i motivi esposti nella memoria difensiva da intendersi qui integralmente riportati e trascritti;

VISTA la memoria di replica del ricorrente ;

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi l'08 settembre 2017 si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

PRELIMINARMENTE è dichiarata inammissibile la domanda di indennizzo per cessazione del servizio in quanto tale richiesta non è stata avanzata nel precedente grado del procedimento, come si evince dal verbale di mancata conciliazione dell'08 settembre 2017.

NEL MERITO, si osserva quanto segue. La domanda di indennizzo per omessa portabilità del numero deve essere convertita in richiesta di indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi. L'operatore, infatti, stante le diverse richieste da parte dell'utente, non ha comunicato a quest'ultimo il codice di migrazione. In base alla documentazione in atti, il predetto codice si rileva solo dalla fattura di settembre 2017. Orbene, supponendo la

regolarità del servizio postale, essa potrebbe ritenersi consegnata al 15 settembre. Da questa data, dunque, cessa la responsabilità del gestore, avendo l'utente gli strumenti per effettuare il passaggio ad altro operatore. Ciò posto, per quanto riguarda l'indennizzo, occorre innanzitutto individuare il periodo di riferimento per poter procedere alla sua quantificazione. Sul punto, sulla base della documentazione in atti, si ritiene che il *dies a quo* debba essere ricondotto al 12 giugno 2017 (data in cui è stato richiesto il recesso del passaggio in Tim) e che il *dies ad quem* sia identificato alla data suindicata del 15 settembre. I giorni rilevanti, pertanto, sono novantacinque. Quanto al parametro economico da utilizzare esso è di euro 7,50 per ogni giorno di ritardo, ai sensi dell'art. 3, comma 2, della Delibera Agcom n. 73/11/CONS Allegato A. Sicché, va riconosciuta al ricorrente la somma di euro 712,50 (settecentododici/50). Del pari, si dispone l'annullamento/rimborso di tutte le fatture emesse successivamente all'esercizio del diritto di recesso, avendo l'operatore ostacolato il rientro presso il vecchio gestore. Quanto, invece, alla richiesta di indennizzo per perdita della numerazione, se ne dispone il rigetto in quanto l'utente non ha dimostrato di avere interesse alla conservazione del numero, non avendo dato prova di aver proposto migrazione verso altro gestore. Inoltre, a seguito di richiesta istruttoria ex art 18, comma 2, del regolamento, il gestore ha dichiarato che il numero è a tutt'oggi disponibile e può essere riassegnato. Per il che non si è verificata la perdita della numerazione. Parimenti, si dispone il rigetto della domanda di indennizzo per malfunzionamento del servizio, atteso che agli atti del procedimento non si riscontrano reclami in merito.

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte ricorrente, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (centocinquanta/00) considerato che il tentativo di conciliazione promosso dal ricorrente, si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e la fondatezza parziale della domanda.

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

- 1) L'accoglimento parziale, nei termini di quanto esposto in motivazione, dell'istanza di definizione avanzata dal ricorrente Morabito R. nei confronti di Tim Telecom, sicché questi è tenuta a:
 - a) Stornare/rimborsare l'importo di tutte fatture emesse successivamente all'esercizio del diritto di recesso in relazione all'utenza fissa in contestazione;
 - b) corrisponderle la somma di € 712,50 (settecentododici/50), a titolo di indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi;
 - c) corrisponderle la somma di € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 2) La società è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
- 3) 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;
- 4) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;

5) Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente deliberazione 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