

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

|             |                   |
|-------------|-------------------|
| DELIBERA N. | 33/2016           |
| TITOLO      | 2015.1.10.4.1     |
|             | 2013.1.10.21.1725 |
| LEGISLATURA | X                 |

Il giorno 8 giugno 2016 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

|                  |                |
|------------------|----------------|
| GIOVANNA COSENZA | Presidente     |
| MARINA CAPORALE  | Vicepresidente |
| MAURO RAPARELLI  | Componente     |

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX/TELECOM ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*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, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

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

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS;

Visto lo "*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;

Vista la "*Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.1361);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta dell'8 giugno 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti di Telecom Italia X (di seguito Telecom) la cessazione del servizio telefonico senza alcun preavviso e la perdita della disponibilità della numerazione XXX. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver effettuato diversi reclami per errata fatturazione senza alcun riscontro da parte del gestore;
- di avere avviato la procedura di migrazione della linea XXX ad altro operatore;
- di avere subito la negazione della procedura di migrazione da parte di Telecom;
- di avere subito la cessazione del servizio in data 26/9/2013 senza alcun preavviso, nonché altra cessazione già avvenuta per la linea XXX;
- di avere provveduto al pagamento dell'insoluto.

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

- a) il ripristino dell'utenza interessata e la possibilità di migrare ad altro operatore;

## 2. La posizione dell'operatore

Telecom, in via preliminare, eccepisce che l'istanza di definizione ha ad oggetto unicamente l'utenza n. XXX e che pertanto la decisione della presente controversia dovrà essere limitata unicamente a tale utenza. Inoltre la società, nella propria memoria, eccepisce l'infondatezza delle domande avanzate dall'istante rilevando che la sospensione dell'utenza interessata con la conseguente cessazione della linea è avvenuta per morosità. In particolare, precisa che "...stante



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

*il mancato pagamento della fattura n.8H01209748 (bim.5/12) di € 67,00, la prima emessa in seguito alla migrazione in Telecom, quest'ultima ha provveduto in data 21.11.2012 ad inviare all'utente un sollecito di pagamento e successivamente, aumentando la morosità (nel frattempo era scaduta anche la fattura n.8H01472420) ha dapprima sospeso la linea in uscita in data 16.1.2013, poi ha inviato la lettera di risoluzione contrattuale ed infine, non ricevendo nessun pagamento, ha definitivamente cessato l'utenza con ordine del 22.4.201, espletato il 25.9.2013.”. Il gestore sottolinea, quindi, di aver dato ampia informazione alla controparte e di avere risposto ai reclami sulla presunta illegittimità degli addebiti contenuti nelle bollette, “...alla prima segnalazione telefonica del 22.3.2013 relativa alle fatture nn. 8H00350348 e 8H00347102, cui ha fatto seguito un reclamo scritto, Telecom ha risposto con lettera del 30.3.2013 confermando sia la legittimità degli importi dei canoni fatturati che la correttezza dell'addebito della somma di € 200,00 a titolo di anticipo conversazioni (applicata, in base alle condizioni generali di abbonamento, quando l'utente non sceglie la domiciliazione bancaria per il pagamento dell'utenza e restituita con la cessazione del rapporto contrattuale). Al reclamo telefonico sporto dal ricorrente in data 17.7.2013 relativo alle fatture nn. 8H01209748, 8H01472420, 8H00094960, 8H00350348 e 8H00613264, Telecom ha risposto in data 23.7.2013, confermando ancora una volta la legittimità del suo operato.”. Telecom evidenzia, inoltre, di non aver mai ostacolato la procedura di migrazione, che non si è espletata a causa della morosità della posizione dell'utente. Infine, rileva l'impossibilità di riattivare la linea, in quanto, dopo la cessazione per morosità, è ritornata in disponibilità OLO e pertanto Telecom non ha più alcun controllo su detta risorsa telefonica.*

### **3. Motivazione della decisione**

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

- a) Preliminarmente, si ritiene fondata l'eccezione di Telecom in relazione all'oggetto della presente controversia; poiché l'istanza di definizione riguarda unicamente l'utenza n. XXX, la presente decisione non potrà che riguardare solo la medesima. Nel merito,



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

occorre rilevare che il corredo documentale in atti offre evidenza che la morosità maturata in relazione all'utenza in questione risulta pacifica tra le parti, stante da un lato il riscontro documentale che i pagamenti effettuati dall'istante siano stati effettivamente non incassati da Telecom, e dall'altro che l'istante in sede di udienza di conciliazione ha riconosciuto il non positivo esito dei pagamenti disposti, ivi impegnandosi a provvedere a riguardo. In ordine alla cessazione della linea per morosità, pertanto, deve rilevarsi la legittimità della stessa, atteso che l'operatore non solo ne aveva giustificato motivo ma, altresì ha preventivamente informato l'utente della descritta situazione di morosità, anticipando la conseguenza della risoluzione contrattuale in caso di mancato pagamento degli insoluti maturati. In ordine alla richiesta dell'utente di riassegnazione della numerazione, la stessa non può ritenersi accoglibile anche in ragione della circostanza, di carattere tecnico, che Telecom ha restituito la stessa nella disponibilità di altro OLO, e pertanto non potrebbe in ogni caso dar seguito alla riassegnazione in capo all'istante. Ne consegue che essendo impedita la riassegnazione della risorsa numerica in capo all'istante è di fatto impedita, altresì, la migrazione dell'utenza verso altro operatore. Tuttavia, quest'ultima risulta richiesta dall'istante già prima della cessazione della linea; devono ritenersi pertanto fondate le doglianze dell'utente in relazione alla mancata migrazione dell'utenza. Già l'operatore ha dato atto che, quanto al servizio voce, risultino a sistema numerose richieste di migrazione da parte di altri OLO, tuttavia affermando che le stesse sono state rifiutate in quanto l'ordine di cessazione per morosità della risorsa, *"lo si ripete espletato in data 25.9.2013, era ancora in corso"*. Tenuto conto che tutte le richieste di migrazione indicate da Telecom sono state avviate dall'OLO recipient in date antecedenti all'espletamento dell'ordine di cessazione (25.9.2013) deve ritenersi ingiustificato il rifiuto di Telecom alla richiesta di migrazione unicamente in ragione della morosità del cliente. Considerato che nelle more delle su indicate richieste di migrazione l'istante era peraltro disservito, in quanto verosimilmente sospesi i servizi, Telecom deve dichiararsi tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'art. 3 comma1 del Regolamento, essendole imputabile il ritardo nell'attivazione del servizio da parte



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

dell'OLO recipient. L'indennizzo pro die di 7.50,00 euro previsto dalla su indicata disposizione per ciascun servizio non accessorio (nella specie uno, servizio voce risultando invece come espletata la migrazione del servizio ADSL) dovrà essere computata in misura pari al doppio, ai sensi dell'art.12 comma 2 del citato Regolamento, trattandosi di utenza business, a decorrere dal giorno 8/7/2013, data individuata in ragione di quanto versato in atti dall'istante, il quale ha affermato nel corso del procedimento di aver richiesto la migrazione dell'utenza unicamente all'operatore TLC Comunicazioni, che a quella data risultava aver già avviato la procedura di trasferimento dell'utenza, sino al 2/10/2013, giorno di presentazione dell'istanza di definizione, per un totale di 86 giorni. L'importo complessivamente dovuto da Telecom all'istante al predetto titolo è dunque pari 1.290,00 euro. Ad abundantiam, sebbene nessuna richiesta sia stata avanzata dall'istante in ordine all'indennizzo per la mancata risposta ai reclami formulati all'operatore, tenuto conto della reiterata doglianza a riguardo, si ritiene necessario precisare che nessun riscontro documentale è stato versato in atti dall'istante in relazione al reclamo inoltrato per contestare la fattura n. 8H00860683.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Telecom Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Telecom Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- I. euro 1.290,00 (milleduecentonovanta/00) a titolo di indennizzo per il ritardo dell'attivazione del servizio a seguito di richiesta di migrazione dell'utenza business (15 euro per 86 giorni).
  
3. La società Telecom Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento 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 sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario  
Dott.ssa Patrizia Comi

La Presidente  
Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)