

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2014.1.10.21.38
LEGISLATURA	X

Il giorno 9 febbraio 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

Giovanna Cosenza

Presidente

Mauro Raparelli

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TELECOM / OPTIMA ITALIA X / 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*";

Visto l'art. 115, comma 1, c.p.c.,

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";

Viste le Delibere Corecom Lombardia 17/12 e 29/12;

Visto l' Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"



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)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.296);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 9 febbraio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato il mancato trasloco delle linee e fatturazioni non giustificate nei confronti delle società Telecom Italia X e Optima Italia X (che nel prosieguo del presente atto per brevità verranno indicate rispettivamente Telecom e Optima). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 19/12/2014 ha richiesto ad Optima il trasloco delle linee;
- all'inizio di gennaio il trasloco non era ancora avvenuto ed Optima, interpellata al riguardo, ha imputato a Telecom il ritardo;
- non è neppure stato possibile, nelle more del trasloco, attivare il trasferimento di chiamata;
- in data 17/03/2015 un tecnico ha appurato l'impossibilità di traslocare e quindi di attivare le linee nella nuova sede della Società;
- in data 18/03/2015 l'istante ha pertanto inviato disdetta del contratto a Optima ed attivato un contratto con Telecom con contestuale perdita del numero storico che la società deteneva dal 2009;
- la nuova linea è stata attivata da Telecom il 05/04/2015;
- la prolungata assenza di linea ha procurato un notevole danno economico considerato che l'utenza era riferita ad un esercizio commerciale.

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

- a) indennizzo per mancato trasloco;



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)

- b) indennizzo per mancanza del servizio dal 19/12/2104 alla data di attivazione del servizio nella nuova sede;
- c) indennizzo per la perdita del numero che la società deteneva dal 2009;
- d) storno delle fatture emesse da Optima;
- e) indennizzo per i disagi subiti, le errate informazioni ed il comportamento scorretto;
- f) indennizzo per il mancato incasso legato alla perdita dei clienti;
- g) rimborso dell'importo di euro 957,70 pagato per una brochure realizzata in occasione del trasloco e mai utilizzata.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore Optima non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione. L'unica documentazione in atti riferibile ad Optima è la documentazione inviata in relazione al GU5 presentato da parte istante con cui l'operatore ribadisce di aver correttamente gestito la richiesta di trasloco ed imputa il ritardo del trasloco all'operatore Telecom. In sede di procedura d'urgenza inoltre, Optima segnalava di essere riuscita a contattare l'istante solo 3 volte per informarla dello stato della pratica a fronte di numerosi altri tentativi falliti.

Telecom dichiara la propria estraneità alla vicenda per due ordini di motivi. La parte istante all'epoca dei fatti contestati non aveva più alcun rapporto contrattuale con Telecom e la stessa parte istante formula le proprie richieste esclusivamente nei confronti di Optima. Non si comprende quindi a che titolo l'operatore Telecom sia stato coinvolto nella presente vertenza stante l'assenza di vincolo contrattuale.

## 3. Motivazione della decisione

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



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)

- a) Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per mancato trasloco (n. XXXXXX191 e n. XXXXXX174), la stessa viene accolta. In assenza di memoria da parte dell'operatore si applica il principio ordinamentale di cui all'articolo 115, comma 1, c.p.c., con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa (cfr. Delibere Corecom Lombardia 17/12 e 29/12). Considerato che la richiesta di trasloco è stata avanzata dall'istante in data 19/12/2014, come risulta da modulo in atti e schermate prodotte, l'indennizzo viene calcolato a far data dal 17/02/2015 (data entro la quale il trasloco sarebbe dovuto avvenire ai sensi della Carta dei Servizi di Optima) al 17/03/2015 (data della rinuncia alla richiesta del provvedimento temporaneo di riattivazione GU5 per constatata impossibilità di OPTIMA di fornire il servizio richiesto). L'indennizzo viene calcolato unitariamente ai sensi dell'art. 12 comma 1 del Regolamento Indennizzi e così determinato ai sensi del combinato disposto degli artt. 3 comma 1 e 12, comma 2, del regolamento indennizzi: giorni 28 x 7.50 x 2 (utenza business) = euro 420,00;
- b) per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per mancanza del servizio dal 19/12/2104 alla data di attivazione del servizio nella nuova sede, la stessa si ritiene assorbita nel riconoscimento dell'indennizzo di cui al punto precedente, pertanto non viene accolta;
- c) per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per la perdita del numero che l'istante deteneva dal 2009, la stessa viene accolta. L'unica documentazione probatoria presente in atti circa la vetustà del possesso di uno dei numeri oggetto di contestazione (XXXXX191) è allegata alla memoria dell'operatore Telecom e si riferisce alla data del 31/05/2014 (data della richiesta della migrazione da Telecom a Optima). Viene quindi riconosciuto all'istante, ai sensi del combinato disposto degli artt. 9 e 12, comma 2, del Regolamento Indennizzi, un indennizzo omnicomprensivo di euro 400,00 (1 anno x 100 x 4 business).
- d) per quanto riguarda la richiesta di storno delle fatture emesse da Optima, la stessa viene accolta. La parte istante ha presentato documentazione da cui si rileva che Optima ha continuato a fatturare anche dopo la disdetta del contratto inviata il 18/03/2015 (e



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)

ricevuta da Optima il 25/03/2015). Si dispone quindi lo storno delle fatture emesse da Optima e relative al periodo successivo al 17/02/2015 (termine entro il quale doveva avvenire il trasloco) fino a chiusura del completo ciclo di fatturazione.

- e) Per quanto riguarda le richieste di indennizzo relative ai punti successivi:
- I. per i disagi subiti, le errate informazioni ed il comportamento scorretto;
  - II. l'indennizzo per il mancato incasso legato alla perdita dei clienti;
  - III. il rimborso dell'importo di euro 957,70 pagato per una brochure realizzata in occasione del trasloco e mai utilizzata;
- le stesse non possono essere accolte in quanto si tratta di fattispecie non ricomprese tra i disservizi indennizzabili ai sensi del "Regolamento indennizzi".

Per quanto attiene la posizione dell'operatore Telecom si ritiene estraneo alla vicenda in quanto la parte istante all'epoca dei fatti contestati non aveva più alcun rapporto contrattuale con Telecom e la stessa parte istante formula le proprie richieste esclusivamente nei confronti di Optima pur avendo indicato anche Telecom quale controparte.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Optima Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Optima Italia X è tenuta a stornare in favore dell'istante le fatture emesse da Optima e relative al periodo successivo al 17/02/2015 fino a chiusura del completo ciclo di fatturazione.
3. La società Optima 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:
  - I. euro 420,00 (quattrocentoventi/00) titolo di indennizzo per il mancato trasloco: giorni 28 x 7.50 x 2 (utenza business);



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)

- II. euro 400,00 (quattrocento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione: 1 anno x 100 x 4 business.
4. La società Optima 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.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

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)