



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
CO.RE.COM.-Molise

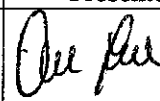
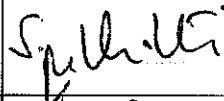
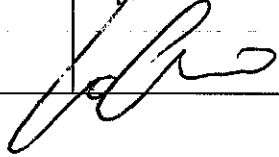
Verbale n.21

Adunanza del 21 agosto 2017

Oggetto: Definizione GU14 prot. 373 del 14/01/2016 ditta /Tim Telecom s.p.a. –
Mancata o parziale fornitura del servizio – mancata portabilità/migrazione. Telefonia fissa – utenza
business.

L'anno duemiladiciassette (2017) il giorno ventuno (21) del mese di agosto (08) nella sede di Via
Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Deliberazione n°49/2017

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Avv. Andrea LATESSA	Presidente		
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente		
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente		

Verbalizza il Direttore del Servizio Dr.ssa Angela Aufiero

IL COMITATO CORECOM

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle
Comunicazioni e norme sui sistemi delle OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo", in
particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA 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";

VISTO l'articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259; recante "Codice delle
Comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, Organizzazione e
funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e
integrazioni;

VISTO l'Accordo Quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AgCom), 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 del 14/12/2011 stipulata dall'AGCOM e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1° gennaio 2012;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “ *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di OPERATORE comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS, Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n.481;

VISTA l'istanza presentata in data 14/01/2016 prot. n. 373 presentata dall'Istante mediante formulario GU14, con cui ha chiesto l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la compagnia telefonica Tim Telecom Italia s.p.a. ai sensi dell'art.14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 21/01/2016 prot. n. 696 con cui il Corecom Molise, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 21/01/2016 prot. n. 696 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 24/02/2016;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 8213 del 24/07/2017 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

per i motivi indicati nella relazione n. prot.8213 del 24/07/2017:

DELIBERA

1. in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n. 10 prot. n. 373 del 14/01/2016 approva integralmente la relazione istruttoria del responsabile del procedimento che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;
 - a) regolarizzare la posizione amministrativa-contabile del cliente, stornando, ovvero, per gli importi già corrisposti, rimborsando in suo favore (in tal caso a mezzo bonifico bancario o assegno), da tutte le fatture emesse dal 19/11/13, con riferimento a tutte le numerazioni oggetto del presente contenzioso, le somme eccedenti il complessivo canone bimestrale di € 70,26, oltre iva, ad eccezione di quelle per le eventuali chiamate verso numerazioni a sovrapprezzo.
2. Tim - Telecom Italia S.p.A è altresì tenuta a riconoscere in favore del ricorrente, mediante assegno bancario o bonifico, la somma di:
 - ✓ € 281,00 (duecentottantuno/00), a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo;
 - ✓ € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del regolamento adottato con delibera 173/07/CONS

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.


In forza dell'art.19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett.B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

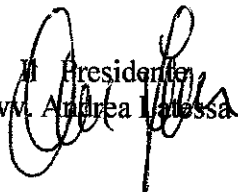
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

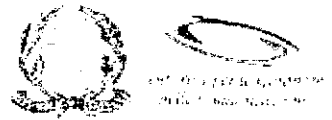
La presente delibera formata da n. 3 facciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Molise e dell'Autorità ([www. agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il verbalizzante
Dr.ssa Angela Aufiero



Il Presidente
Avv. Andrea Iuliano





Consiglio Regionale del Molise

SERVIZIO DI SUPPORTO AL CORECOM E AGLI ALTRI ORGANI DI GARANZIA

Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0008213/17 Del 24/07/2017
Interna - Consiglio -



Al Co.Re.Com. Molise
Sede

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione GU14 prot. 373/16 del 14/01/2016

Tim Telecom Italia S.p.A

**Mancata o parziale fornitura del servizio - mancata portabilità/migrazione.
Telefonia fissa - utenza business**

Il Direttore del Servizio

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”*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n.° 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTO 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

4. "indennizzo per attivazione profilo tariffario ISDN non richiesto: € 10,00 per gg. 725 (tot. € 7.250,00)";
5. "indennizzo mancata attivazione CPS su 3 numerazioni: € 5,00 per gg. 300 (tot. € 1.500,00)";
6. indennizzo mancata risposta ai reclami: € 2,00 per gg. 107 (tot. € 214,00).

Per un totale complessivo di € 10.975,68.

Con memoria del 12/02/16, Tim Telecom Italia S.p.A si è costituita deducendo l'infondatezza dell'istanza.

In particolare essa ha precisato che *"in particolar modo, non risponde al vero quanto dedotto dall'istante in ordine alla data del rientro in Telecom, che la . . . riferisce esser avvenuto nel novembre 2013 con conseguente cessazione della CPS.*

Quanto sopra è inveritiero posto che la CPS su le linee di cui si discute è cessata in data 13.3.2015, come confermato dagli stessi riscontri resi dal Wholesale che si riportano a seguire e che attestano altresì come prima della CPS con Eutelia l'istante avesse già attiva una precedente CPS con altro operatore.omissis...DES 18/03/2015omissis...

Tanto chiarito si eccepisce altresì l'infondatezza di quanto dedotto dall'istante sulla non debenza dell'importo di € 8,26 più iva (noleggio impianto principale) contestato dal cliente e fatturato per tutti e tre i numeri. Tale somma, relativa al canone relativa alla borchia ISDN è infatti dovuta dalla . . . posto che tale dispositivo è indispensabile per l'utilizzo delle linee ISDN anche con apparecchi analogici. Si conferma, quindi, la regolarità degli addebiti. Con espresso riguardo, invece, al doppio addebito del canone ISDN e Linea valore ISDN sul n. . . invece, lo stesso è stato determinato solo da un errore di sistema per la risoluzione del quale Telecom ha già aperto un ticket richiedendo altresì la procedura di massima escalation per la risoluzione, all'esito del quale verranno emesse automaticamente le note di credito concernenti i canoni non dovuti".

Tim Telecom Italia S.p.A ha chiesto pertanto il rigetto delle avverse domande.

PRELIMINARMENTE, l'istanza è da ritenersi ammissibile e procedibile.

NEL MERITO, la richiesta dell'istante è parzialmente fondata e trova parziale accoglimento. La domanda viene però reinterpretata nel senso più logico e pertinente rispetto ai fatti oggetto della presente controversia.

La Laborvetro si duole in effetti di un ritardo nella disattivazione della CPS, disposta in favore di altro operatore, avendo dimostrato l'interesse a proseguire il rapporto unicamente con il gestore del servizio universale. Sennonché la ditta ha chiesto, erroneamente, una CPS verso Tim. Sicché dall'esame della istanza, in assenza di deposito di fatture Tim, si può comunque ritenere che l'utente avesse prodotto traffico solo verso l'altro operatore e l'unico addebito legittimo fosse quello del canone base ISDN, oggi contestato dall'istante.

La *carrier pre-selection* (CPS), infatti, consente ai clienti Tim, siano essi residenziali o non residenziali, di accedere ai servizi di qualsiasi fornitore di telefonia. Tale servizio permette di impostare come gestore telefonico "predefinito" un operatore alternativo al posto di quello principale che fornisce la linea telefonica. Su quest'ultimo vengono instradate automaticamente le chiamate senza la necessità di digitare il codice d'accesso. L'utente tuttavia rimane anche cliente del gestore della rete ed è tenuto a corrispondere il canone di abbonamento base.

E' pacificamente emersa, nel corso del procedimento, la presenza di tre CPS, nei confronti di OLO, con cessazione al 18/3/2015; sicché, nessuna altra somma potrà essere richiesta a titolo di corrispettivo per i servizi resi da Tim, a partire dal 19/11/13 se non quella di € 62,00 e di € 8,26, oltre iva al bimestre, onnicomprensiva di tutte e tre le utenze. Tutte le ulteriori somme, ad eccezione di quelle per le eventuali chiamate per numerazioni a sovrapprezzo, dovranno essere stornate.

La somma per la borchia di € 8,26, oltre iva, è da considerarsi dovuta in quanto l'utente non ha avuto cura di esibire i contratti di tutte e tre le utenze e, in ogni caso, il corrispettivo è intimamente correlato al tipo di tecnologia applicata, essendo indispensabile per il godimento del servizio.

Con riferimento alla domanda di cui ai punti n.1 e 2, dovrà quindi essere disposto lo storno da tutte le fatture emesse (ovvero, per gli importi già versati, il rimborso), delle somme eccedenti l'importo bimestrale di € 70,26 (oltre iva, determinati dalla sommatoria delle due predette voci), con ritiro della pratica dalla società di recupero crediti, per il corrispondente importo, a cura e spese dell'operatore.

Quanto al prosieguo del rapporto, dovranno essere applicate le condizioni contrattuali pattuite, con applicazione del profilo oggetto di adesione contrattuale.

Di converso non è accoglibile la richiesta di rimborso da parte di Tim delle somme corrisposte dall'utente in favore di Smartcom, in quanto è fattispecie estranea al rapporto tra le parti e, alla luce di quanto emerso, appare il giusto corrispettivo del servizio reso.

Non deve ritenersi altresì accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto 4, di liquidazione di un indennizzo per "attivazione di un profilo tariffario non richiesto", in quanto la voce di addebito Isdn è dovuta, mentre quelle ulteriori attengono ad un profilo richiesto, ma non sono esigibili in ragione del fatto di costituire il corrispettivo di un servizio offerto da altro operatore.

Parimenti inaccoglibile è la richiesta di indennizzo per la mancata attivazione della CPS verso Tim, in quanto è da reinterpretarsi quale domanda di disattivazione della CPS con ripristino dei servizi TIM. Con riferimento alla domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo - *ex art. 11 delibera 73/11/CONS* - essa è fondata e può trovare accoglimento nella diversa misura di € 281,00 (un euro pro-die), per il ritardo di duecentottantuno giorni nella risposta al reclamo del 12/1/15, evaso solo il 19/11/15. Il calcolo tiene conto dei trenta giorni di franchigia previsti contrattualmente in favore dell'operatore.

Quanto alle spese di procedura, infine, considerata la partecipazione di un delegato dell'utente all'udienza di conciliazione e di definizione, le eccezioni proposte e le difese, si ritiene di dover riconoscere in favore del ricorrente la somma di € 100,00 a titolo di rimborso spese.

TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE AL CO.RE.COM. MOLISE:

- 1) in accoglimento parziale dell'istanza promossa da _____, con prot. GU14 373/16 del 14/01/2016, con rigetto delle ulteriori domande, di dichiarare Tim - Telecom Italia S.p.A tenuta a:
 - a) regolarizzare la posizione amministrativa-contabile del cliente, stornando, ovvero, per gli importi già corrisposti, rimborsando in suo favore (in tal caso a mezzo bonifico bancario o assegno), da tutte le fatture emesse dal 19/11/13, con riferimento a tutte le numerazioni oggetto del presente contenzioso, le somme eccedenti il complessivo canone bimestrale di € 70,26, oltre iva, ad eccezione di quelle per le eventuali chiamate verso numerazioni a sovrapprezzo, con conseguente ritiro della pratica dalla società di recupero crediti, per il corrispondente importo, a cura e spese dell'operatore.
- 2) Tim - Telecom Italia S.p.A è altresì tenuta a riconoscere in favore del ricorrente, mediante assegno bancario o bonifico, la somma di:
 - I) € 281,00 (duecentottantuno/00), a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo;
 - II) € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

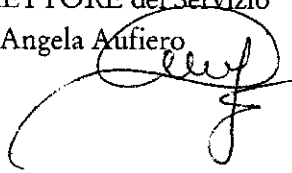
Con la precisazione, che le somme riconosciute a titolo di indennizzo/rimborso dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, sino al soddisfo.

E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento.

- 2) di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 24.7.2017

IL DIRETTORE del Servizio
Angela Aufiero

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Angela Aufiero', written over the printed name.