



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

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

Verbale n.02

Adunanza del 19/01/2018

OGGETTO: CONTROVERSIA IMPUNTAZIONE TELECOM ITALIA S.P.A .
RICORSO GU14 PROT. N. 4307 DEL 10/04/2017.

L'anno duemiladiciotto (2018) il giorno diciannove (19) del mese di gennaio (01) nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Deliberazione n.°01/2018

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 10/04/2017 prot. 4307 presentata dall’Istante Imip Petrecca mediante formulario GUI4, 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 Telecom Italia s.p.a. ai sensi dell’art.14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 13/12/2017 prot. n. 13525 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 13/12/2017 prot. 13525 con la quale le parti sono state convocate per l’udienza di discussione del 03/05/2016;

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. 356 del 10/01/2018 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. 356 del 10/01/2018

DELIBERA

1. in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n. 39 prot. n. 4307 del 10/04/2017 approva integralmente la relazione istruttoria del responsabile del procedimento che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;
2. condanna la Telecom Italia spa , la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante:
 - €. 60,00 (sessanta/00), a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo;
 - €. 1.700,00 (millesettecento/00) a titolo di indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero relativamente al servizio "voce";
 - €. 200,00 (duecento/00) a titolo di indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero relativamente al servizio "dati";
 - €. 510,00 (cinquecentodieci) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio "dati";
3. condanna la Telecom a corrispondere all'istante la somma di € 150,00 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.

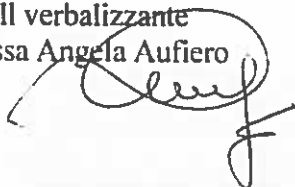
In forza dell'art.19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

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.

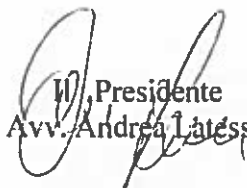
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

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

Il verbalizzante
Drssa Angela Aufiero



Il Presidente
Avv. Andrea Latessa





Consiglio Regionale del Molise

SERVIZIO DI SUPPORTO AL CO.RE.COM. E AGLI ORGANI COLLETTIVI E DI GARANZIA

Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0000356/18 Del 10/01/2018
Interna - Consiglio -



Spett.le Co.Re.Com. Molise

Sede

Oggetto: Controversia ~~Telecom~~ Patreana/Telecom Italia spa. Ricorso GU14 prot. n.4307 del 10/04/2017. Trasmissione atti.

Con riferimento alla pratica di cui all'oggetto si trasmette in allegato, per gli adempimenti di competenza, il relativo documento istruttorio.

Il direttore del Servizio
Dott.ssa ~~Angela~~ Aufiero



Consiglio Regionale del Molise

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione GU14 prot. 4307/COM/ del 10/04/2017

Telecom Italia S.p.A

Oggetto della controversia:

Ritardo nella fornitura del servizio – Mancata portabilità/migrazione – Trasparenza contrattuale – Costi per recesso – Mancata risposta ai reclami e mancata comunicazione del ritardo.

Oggetto del contratto:

Servizio di telefonia fissa – utenza business.

Utenza interessata

Il Responsabile del Procedimento dott. Luigi Ciambriello

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);

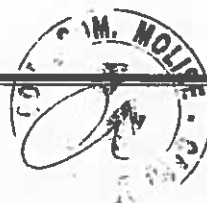
VISTA la delibera n.° 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed*

VISTA la delibera n.° 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*;

CONSIDERATO che in data 20/11/2017 ha avuto luogo l’udienza di definizione in cui risultano presenti entrambe le parti e non è stato possibile addivenire ad una soluzione conciliativa della controversia.

VISTI gli atti del procedimento, il modello GU14 prot. 4307/17 del 10/04/2017, la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria.

CONSIDERATO che nulla è stato eccepito nelle controdeduzioni del ricorrente prodotte con PEC del 23/05/2017 pervenute al prot. 5935 del 24/05/2017 CoReCom., in ordine ai termini di scadenza della presentazione di memorie in fase di avvio del procedimento da parte di Telecom-Bird&Bird con pec in data 15/7/17 prot. n.5610 del 16/05/2017;



RITENUTO pertanto, di acquisire integralmente agli atti le memorie prodotte dalla Telecom – Bird&Bird in data 15/05/2017 e trasmesse con PEC di pari data pervenuta al prot. n.5610 del 16/05/17, con le motivazioni esplicitate nel medesimo documento di memorie Telecom.

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

Il ricorrente, titolare di utenza di telefonia business, lamenta e dichiara:

- Di aver richiesto a Telecom Italia nel dicembre 2015 , il rientro da Vodafone di n. 2 linee ISDN e di n. 2 linee RTG con contestuale attivazione di una linea fibra adaptive 30M con BMG 1M e fornitura di un centralino virtuale con configurazione di apparecchi telefonici. La connettività fibra adaptive 30M BMG 1M viene attivata il **28 marzo 2016** con un **ritardo di 90 giorni**, mentre per le linee telefoniche, attivate in data **23 luglio 2016**, un **ritardo pari a 210 giorni** per ogni linea telefonica. Si fa presente che già a giugno 2016 Vodafone aveva rilasciato le linee su DAC concordata con Telecom Italia spa e attivate con evidente ritardo da Telecom. Nella migrazione Telecom non ha preso in carico il rientro della numerazione 0865 914024 causandone la perdita. Avendo sottoscritto anche le linee mobili la Telecom si era presa carico del rimborso delle penali contrattuali.
- chiede a mezzo formulario GU14 prot. n. 4307 del 10/04/2017:
 1. Indennizzo per mancata risposta ai reclami dal dicembre 2015;
 2. Indennizzo per ritardata attivazione linea dati;
 3. Indennizzo per ritardata attivazione del servizio centralino;
 4. Indennizzo per ritardata portabilità di ogni singola linea telefonica
 5. Indennizzo per mancato rispetto oneri informativi realizzazione impianto;
 6. Indennizzo per interruzione del servizio da giugno 2016 fino al giorno di attivazione;
 7. Indennizzo per perdita numerazione telefonica;
 8. Spese di procedura fino a fine procedimento.

Telecom Italia, con memoria inviata via PEC del 15 maggio 2017 acquisita agli atti con prot. n.5610 del 16/05/2017, richiama la inammissibilità dell'istanza per avere IMIP formulato richieste nuove rispetto a quelle avanzate in primo grado, in violazione dell'articolo 14, comma 1 Delibera AGCOM n.173/07/CONS. nonché dell'articolo 12 comma 3 della medesima delibera. La Società telefonica, entrando nel merito, precisa che la vicenda trae origine da un ritardato espletamento delle procedure di migrazione da OLO Vodafone nonostante quest'ultimo operatore non sia stato convenuto ai fini del presente procedimento e che la controparte addirittura ascrive seccamente tale ritardo esclusivamente alla esponente Società (Telecom). In ordine all'attivazione dell'offerta Nici-ATC evoluta, si fa riferimento alla Delibera n. 35/10/CIR disciplinante le operazioni di processo di rientro che deve superare vari passaggi di verifica con OLO.

La Società Telecom, in merito al ritardo lamentato, eccepisce che la tipologia di contratto non è regolamentata dalle condizioni standard, ma dalle **condizioni broadband** i cui tempi di attivazione sono pari a **70 giorni solari** come indicato nella carta dei servizi.

Telecom rileva che da verifiche svolte all'interno dei propri sistemi informatici, in fase di lavorazione del contratto datato novembre 2015, vi sarebbe stato, in data 02/12/2017 una **richiesta di annullamento di OL di attivazione** da parte della referente della Società-utente-ricorrente.

Telecom altresì, afferma che la procedura richiesta si configura di number portability geografica (Npg) "pura" ex delibera 35/10/CIR, vale a dire senza trasferimento delle risorse fisiche di



accesso, perché il dn. essendo nativo OLO, non poteva essere messo a disposizione di altro operatore. Anche tale OL veniva annullato, come da richiesta della società istante, insieme all' OL relativo alla linea , il cui rientro definitivo avveniva solo in data 03/05/2016.

Telecom, dopo aver illustrato le tempistiche operative sopra evidenziate, tenendo conto della data di sottoscrizione del contratto del **19 novembre 2015**, evidenzia un **ritardo di 104 giorni**, attesa l'attivazione del **03/05/2016**, ritenendo che è solo con riferimento a tale finestra temporale che può, se del caso, essere concesso un **indennizzo ex delibera 73/11/CONS.** e contestualmente ritiene meno verosimile il totale isolamento patito dal ricorrente di cui non ritiene responsabile solo l'esponente società Telecom in qualità di OLO *recipient* ma fa richiamo anche agli obblighi sussistenti a carico dell'operatore *donating*.

La parte ricorrente ha presentato controdeduzioni in data 23/05/2017 pervenute al prot. n.5935 del 24/05/2017 riscontrando che l'oggetto del contratto, così come l'oggetto delle richieste di entrambe i formulari sono le medesime, esplicitando le proprie ragioni ai fini della relativa ammissibilità che riguarda anche la perdita della numerazione attribuibile al comportamento di Telecom nelle relative fasi operative. Il ricorrente precisa inoltre, che la persona individuata da Telecom che avrebbe richiesto l'annullamento OL di attivazione delle linee, non è il referente dell'azienda. Il ricorrente inoltre evidenzia gli oneri a carico dell'operatore *recipient* il quale non avrebbe adempiuto a tali oneri nelle fasi di migrazione lasciando così l'utente privo di collegamento.

Il ricorrente, infine, nelle proprie memorie, per quanto riguarda il servizio "dati" riconosce una attivazione avvenuta in data il 28/03/2016 poi disattivata in data 03/05/2016 e definitivamente riattivata in data 23/07/2016.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che sia il ricorrente che la Telecom hanno aderito al tentativo di conciliazione.

IN TEMA DI RITO, deve dichiararsi la parziale inammissibilità della domanda del ricorrente per quel che concerne il petitum posto in fase di definizione Formulario GU14 in ordine al quale si prende atto che lo stesso risulta, in riferimento a quanto previsto dall'art.14.III.1.1 della Delibera 276/13/CONS, di contenuto differente rispetto al ricorso su formulario UG concluso con udienza di mancata conciliazione del **22/03/2017**.

Infatti nel formulario UG è stato richiesto quanto segue: "*Indennizzo artt. 3-5-6-11 Delib. 73/11/CONS.*" da cui si evince di conseguenza:

- art. 3 = Indennizzo per ritardata attivazione del servizio
- art. 5 = Indennizzo per malfunzionamento del servizio;
- art. 6 = Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero;
- art. 11 = Indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Nel formulario GU14 risulta il seguente petitum:

- 1) Indennizzo per mancata risposta ai reclami dal dicembre 2015;
- 2) Indennizzo per ritardata attivazione linea dati;



- 3) Indennizzo per ritardata attivazione dei servizi centralino;
- 4) Indennizzo per ritardata portabilità di ogni singola linea telefonica;
- 5) Indennizzo per mancato rispetto oneri informativi realizzazione impianto;
- 6) Indennizzo per interruzione del servizio da giugno 2016 fino al giorno di attivazione;
- 7) Indennizzo per perdita di numerazione telefonica;
- 8) Spese di procedura fino a fine procedimento.

Pertanto si ritiene possano essere oggetto di esame della presente controversia, i punti 1. 2. 3.e 4. che sono stati richiesti dal ricorrente, nel formulario GU14 e risultano presenti anche nel formulario UG. I rimanenti punti di richiesta formulati esclusivamente nel GU14, (ad eccezione del punto 8.-spese di procedura- di cui si tratterà in seguito) si ritiene che non possano essere presi in esame in virtù del principio contenuto nell'art.14.III.1.1 della Delibera 276/13/CONS. il quale contempla che: *“ un eventuale ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni?”*. Infatti le sopraggiunte questioni aprirebbero nuovi spunti di confronto in questa sede, su argomenti che, verosimilmente, non sono stati oggetto di esame e di potenziale accordo se pur parziale, in sede di conciliazione, non essendo dette questioni state formulate nella precedente fase conciliativa; non si tratta di istanze “inesatte” che potrebbero e dovrebbero essere interpretate secondo il significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare, ma appaiono come rinnovato petitum, aventi una propria, specifica connotazione rispetto alla complessiva controversia.

Rimane tuttavia salva, per l'utente, la possibilità di formulare nuova istanza di conciliazione per questa parte sopraggiunta della controversia.

In particolare è da precisare in riferimento a:

Indennizzo per ritardata attivazione linea dati. (secondo punto di richiesta formulario GU14.)

Indennizzo per ritardata attivazione dei servizi centralino (terzo punto formulario UG14).

E' opportuno premettere che queste due richieste di indennizzo formulate nel GU14 non erano presenti nel formulario UG ove è presente la richiesta più generica *“Indennizzo per ritardata attivazione del servizio”* nel quale si ritiene far convergere le presenti istanze che, rivestendo la stessa natura, vengono si seguito prese in esame congiuntamente.

Si ritiene che non possa essere accolta la richiesta di indennizzo per ritardata attivazione dei servizi formulata dal ricorrente così come anche quella di ritardata attivazione dei servizi centralino. Infatti non si tratta di un nuovo contratto di attivazione di servizi ex novo nel qual caso si potrebbe configurare un ritardo nell'attivazione degli stessi; nella fattispecie si tratta di servizi che erano già esistenti ed attivi per i quali è stata richiesta la migrazione dall'operatore donating all'operatore recipient per cui è previsto l'indennizzo per ritardata portabilità.

NEL MERITO, la domanda dell'utente è da ritenersi parzialmente fondata.

Indennizzo per mancata risposta al reclamo: (Primo punto di richiesta del GU14.).

Il ricorrente dichiara di aver prodotto segnalazioni in data 29/12/2015 contraddistinte da n. 1158574 e n.ULLB-151228-0B19C e che solo il 28/03/2016 TIM attivava la connessione dati senza dare nessun riscontro sul tale ritardo nonostante le sopra menzionate segnalazioni, con un ritardo di 90 giorni.



Ai fini dei termini per il calcolo dell'indennizzo di cui trattasi viene presa in considerazione il punto 3.1.7 della carta dei servizi di Telecom che prevede una franchigia di 30 giorni.

Alla luce di quanto sopra illustrato risulta:

- Segnalazione prodotta dall'utente in data 29 dicembre 2015.
- Attivazione della connettività dati (risposta alla segnalazione per facta concludendi) dal parte di Telecom in data 28 marzo 2016;
- Totale n. 90 giorni lordi di ritardo come evidenziato anche dal ricorrente nelle memorie.
- La Carta dei Servizi Telecom si riserva una franchigia n. 30 giorni di risposta al reclamo.
- Dai n. 90 giorni bisogna quindi, defalcare n. 30 giorni ex art. 3.1.7 della carta dei servizi Telecom.
- Risultano pertanto n. 60 giorni netti indennizzabili ai sensi dell'articolo 11 dell'allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.
- N. 60 giorni X euro 1,00 pro die = euro 60,00 a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo.

Indennizzo per ritardata portabilità .(Quarto punto di richiesta del GU14).

In riferimento gli oneri a carico dell'operatore *donating* è da premettere che al fine di migliorare la qualità della prestazione, l'Autorità con regolamento, approvato con la **delibera n. 147/11/CIR**, pur se in sede di disciplina di telefonia mobile, detta disposizioni per *incentivare gli operatori ad agire al meglio, il sistema di scambio di informazioni tra gli operatori al fine di gestire efficacemente eventuali errori e/o malfunzionamenti dei sistemi e ripristinare rapidamente il normale processo di portabilità. Per quanto riguarda gli indennizzi ai clienti in caso di ritardo nella portabilità del numero, si è individuato nell'operatore ricevente (recipient) il soggetto al quale il cliente si rivolgerà con procedure semplici e non onerose e che lo indennizzerà in caso di ritardo, indipendentemente dall'operatore responsabile del ritardo stesso. L'Autorità ha valutato, infatti che in tal modo è più semplice per il cliente accedere all'indennizzo avendo come unico interlocutore l'operatore con il quale ha stabilito il nuovo rapporto contrattuale. Nello stesso tempo ha tenuto conto del fatto che il recipient, qualora non sia il responsabile del ritardo, come previsto dal regolamento, si vedrebbe ristorato dalle penali che l'operatore che lo ha causato gli deve, salvo casi eccezionali.*

Ciò premesso si ritiene che la richiesta può trovare accoglimento ex art. 6 delibera 73/11/CONS

"Indennizzo per ritardata portabilità del numero".

Il ricorrente lamenta un ritardo di attivazione e quindi di ritardata portabilità del numero di 240 giorni ascrivibili all'arco temporale intercorrente dalla data del 19/11/2015 di richiesta di rientro utenze fino al 23 luglio 2016 giorno in cui TIM avrebbe migrato le utenze.

Nelle proprie memorie TIM riconosce esplicitamente una responsabilità per ritardata attivazione vale a dire omessa o ritardata portabilità: "... dalla data di sottoscrizione del 19 novembre 2015, evidenziando un ritardo di 104 giorni, attesa l'attivazione al 03 maggio 2016, sicchè è solo con riferimento a tale finestra temporale che può, se del caso, essere concesso un indennizzo ex delibera 73/11/CONS....", individuando il 03 maggio 2016 quale data di effettiva attivazione del servizio, ma non supportando tale dichiarazione di attivazione con la necessaria documentazione probatoria tra l'altro espressamente richiesta dal Co.Re.Com. Molise con



nota prot.n.13525 del 13/12/2017 in fase di ampliamento di attività istruttoria a cui non si è stato dato riscontro.

Contestualmente Telecom-TIM riconosce in via indiretta il totale isolamento patito dall'utente, nel momento in cui, parlando nelle proprie memorie, afferma che, di tale isolamento non è possibile ritenere responsabile solo l'esponente società (la Telecom-TIM medesima) in qualità di OLO recipient.

Prima di entrare nel merito si premette che nel computo degli indennizzi di seguito illustrato, è stato assunto, ai sensi dell'articolo 12 comma 1, dell'All. A alla Delibera n.73/11/Cons., come criterio di riconoscimento ad indennizzo il numero di servizi (n.2 servizi: servizio voce e servizio dati), in quanto il disservizio è riferito ad un unico rapporto contrattuale e riguarda un unico centralino.

Pertanto, preso atto della documentazione e delle memorie agli atti si può delineare il seguente periodo di disservizio:

- Per il servizio "Voce" arco temporale dal 19/11/2015 al 23/07/2016 per un totale di 240 giorni ai quali bisogna defalcare n. 70 giorni ex carta dei servizi Telecom trattandosi di fattispecie regolamentata dalle condizioni broadband –Nici i cui tempi di attivazione sono pari a 70 giorni solari, da indennizzare ex art.6 allegato A alla Delibera n.73/11/Cons
Pertanto sono indennizzabili n. 170 giorni per il servizio voce.
Per cui: 170 giorni x euro 5,00 x 2(utenza business) = euro 1.700,00

- Per il servizio "Dati" l'arco temporale decorre dal 19/11/2015 (sottoscrizione del contratto) fino al 28/03/2016 (giorno di attivazione della connettività dati come dichiarato nelle memorie del ricorrente) per n. 90 giorni ai quali bisogna defalcare n. 70 giorni ex carta dei servizi Telecom trattandosi di fattispecie regolamentata dalle condizioni broadband –Nici i cui tempi di attivazione sono pari a 70 giorni solari, per cui si configura un totale netto indennizzabile di **20 giorni** ex articolo 6 dell'allegato A alla Delibera n.73/11/Cons.
Per cui: 20 giorni x euro 5,00 x 2 (utenza business) = euro 200,00

- Il disservizio riguardante il servizio "Dati", come di evince dagli atti, si è ripetuto dal 03/05/2016 al 23/07/2016 per n.81 giorni.
Questo ultimo disservizio, si ritiene possa rientrare nella fattispecie disciplinata dall'art.5 Allegato A alla Delibera n.73/11/Cons "Indennizzo per malfunzionamento del servizio" in quanto il medesimo servizio "dati" era stato precedentemente attivato da Telecom in data 28/03/2016, poi disattivato il 03/05/2016 e definitivamente riattivato in data 23/07/2016. Pertanto si ritiene sia applicabile l' articolo 5 comma 4 dell'allegato A alla Delibera n.73/11/Cons.
Pertanto dagli iniziali 81 giorni dai bisogna defalcare n. 30 giorni come da carta dei servizi Telecom per un totale netto indennizzabile di **51 giorni**.
Per cui: 51 giorni x euro 5,00 x2 (utenza business)= euro 510,00

Rimborso spese di procedura



Visto l'articolo 19, comma 6 della Delibera 173/07/CONS, si ritiene che la Società Telecom-TIM debba riconoscere, in favore dell'utente, le spese di procedura nella misura di euro 50,00 (cinquanta/00) inerenti alla fase di conciliazione Per quanto riguarda le spese di procedura relative alla fase di definizione si ritiene che debbano essere corrisposte euro 100,00 considerata la presenza di assistenza dell'utente in questa fase.

TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE

al CO.RE.COM. Molise:

- 1) l'inammissibilità, per le motivazioni espresse in premessa, per quanto riguarda i seguenti punti 2, 3, 5, 6 e 7 elencati in premessa come richiesti dall'istante in sede di definizione tramite formulario GU14 prot. n.4307/17 del 10/04/2017.
- 2) di poter accogliere parzialmente l'istanza GU14 Servizio di telefonia fissa – utenza business. Utenza interessata I.P.:
GU14 prot. 4307/17 del 10/04/2017 nei confronti Telecom Italia spa, la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante:
 - Euro 60,00 (sessanta/00), a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo.
 - Euro 1.700,00 (millesettecento/00) a titolo di indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero relativamente al servizio "voce".
 - Euro 200,00 (duecento/00) a titolo di indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero relativamente al servizio "dati".
 - Euro 510,00 (cinquecentodieci/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio "dati".
 - Euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso spese di procedura.
- 3) di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 03/01/2018

Visto, si condivide
Il Direttore del Servizio
dott.ssa Angela Aufiero



Il Responsabile del procedimento
dott. Luigi Ciambriello

