

**ATTI 1.21.1. – 2016/3990/GU14**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 4 del 23 gennaio 2019**

Sono presenti i componenti del Comitato:

**SALA** Marianna Presidente

**PERIN** Claudia Vice Presidente

**SAVOINI** Gianluca Vice Presidente

**BONECCHI** Daniele - *assente giustificato*

**CAVALLIN** Mario

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Telecom Italia S.p.A.

---

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

---

## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 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 il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 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'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 23/06/2016 con cui il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Con l'istanza presentata in data 23/06/2016 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con Telecom Italia S.p.A. (da qui in seguito anche semplicemente Telecom o TIM) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di rete fissa voce e ADSL a pagamento.

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

Il sig. XXX, nell'istanza di definizione presentata al Co.re.com. Lombardia, negli scritti difensivi ritualmente depositati e nel corso dell'udienza di discussione ha esposto quanto segue:

- In data 15 maggio 2015 il sig. XXX ha sottoscritto un contratto di migrazione per il servizio sia voce e sia ADSL dal gestore TIM al gestore Wind Infostrada.
- La Wind non ha potuto effettuare la migrazione per indisponibilità in centrale, per cui ha attivato il servizio CPS (solo servizio ADSL);
- E' stato effettuato un reclamo a Wind e TIM, riscontrato solo dal gestore Wind Infostrada, mentre la TIM non ha risposto.
- Il Sig. XXX chiedeva a TIM la migrazione anche del servizio VOCE verso Wind, che non è stato mai effettuato.
- In data 4 dicembre 2015 la TIM procedeva alla disattivazione del servizio VOCE lasciando il cliente senza servizio, anche se il pagamento delle bollette è stato sempre regolare.

Per tutto quanto sopra esposto il sig. XXX formula le seguenti richieste:

- i) Migrazione della linea telefonica per il servizio voce e ADSL verso il gestore Wind Infostrada;
- ii) Annullamento delle fatture emesse da TIM a seguito della disattivazione del servizio;
- iii) Indennizzo come da tabelle AGCOM per tutti i disagi e problemi creati dall'inadempienza di TIM alla migrazione e per la disattivazione unilaterale del contratto.

#### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore Telecom, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione ha dichiarato quanto segue:

- Il ricorrente, come si legge anche nella sua istanza, chiedeva la migrazione a WIND della propria linea VOCE e ADSL.

- Wind trasmetteva a Telecom la richiesta di migrazione della SOLA linea ADSL in data 19.05.2015 (doc. 1 Telecom, schermata migrazione linea ADSL).

- Wind in data 20.05.2015 trasmetteva altresì a Telecom una richiesta di attivazione del servizio CPS sulla linea / utenza del sig. XXX (doc. 2 Telecom).

- In sostanza, WIND prendeva in carico la linea ADSL (e Telecom emetteva regolarmente la fattura riferita ai costi di disattivazione del servizio ADSL) e attivava per la linea voce il servizio CPS, riconoscendo al sig. XXX uno sconto del canone che il XXX continuava a pagare a Telecom (si veda in particolare la comunicazione di WIND prodotta dal ricorrente, dove è scritto: "... *come previsto dalla condizioni generali di abbonamento il servizio è stato attivato in CPS, con l'applicazione di uno sconto corrispondente al canone Telecom*" che quindi il cliente ha legittimamente continuato a ricevere. In questo modo l'utente ha potuto lo stesso utilizzare la sua linea telefonica per godere della tariffe All Inclusive Voce+Adsl').

- A Telecom mai è pervenuta alcuna richiesta, da parte di WIND, di migrazione (completa) della linea voce.

- In data 12.11.2015 il Sig. XXX trasmetteva una richiesta di disattivazione della linea telefonica a Telecom (che la riceveva il successivo 23.11.2015, si veda la lettera di disdetta prodotta dal ricorrente e che anche l'operatore produce *sub doc. 3*).

- Testualmente il sig. XXX chiedeva "*la disattivazione dell'attuale linea telefonica Telecom Tim, in quanto già passato dal mese di maggio con WIND Infostrada sia con ADSL e sia con la voce...*".

- Telecom, pertanto, in data 5.12.2015, disattivava la linea telefonica come richiesto dal sig. XXX, trasmettendo a WIND l'ordine di cessazione del servizio CPS.

- Invero, avendo l'utente chiesto la cessazione della linea (pacificamente attestata su rete Telecom), automaticamente è cessato il servizio CPS associato alla stessa linea.

- Il servizio CPS (*'Carrier Pre Selection'*) è un servizio che infatti consente ad un utente, fermo restando il pagamento del canone a favore di Telecom (che resta il fornitore fisico della risorsa telefonica), di effettuare il traffico tramite un differente operatore, senza dover anteporre il codice di riferimento dell'altro operatore.

- La circostanza è confermata anche dalla comunicazione di WIND (pure prodotta dal sig. XXX).

- Telecom, a chiusura del contratto, ha pertanto trasmesso al sig. XXX la fattura relativa al mese di gennaio 2016 di € 47,76=, somma integralmente dovuta dal ricorrente al quale è stata legittimamente richiesta (vd. *sub doc. 4* operatore).

Alla luce di quanto sopra, l'operatore Telecom ha chiesto l'integrale rigetto delle domande formulate dalla parte istante.

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

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

- a) In merito alla richiesta *sub i*) di migrazione della linea telefonica per il servizio voce e ADSL verso il gestore Wind Infostrada, tale richiesta non può essere accolta atteso che la linea voce risulta cessata per la disdetta formulata dal sig. XXX per iscritto come da lettera 12/11/2015, prodotta in atti sia dall'istante che dall'operatore, laddove il servizio ADSL sulla base di precedente richiesta dell'utente era già regolarmente transitato a Wind che lo gestiva, come confermato dalla stessa Wind nella corrispondenza intercorsa e prodotta dallo stesso istante in atti (vd. *email* Wind del 18/02/2018);
- b) In merito alla richiesta *sub ii*) di annullamento delle fatture emesse da TIM a seguito della disattivazione del servizio, tale richiesta non può esser accolta in quanto la disattivazione del servizio risulta imputabile all'utente, con conseguente legittimità dei relativi costi esposti da Telecom, in particolare nella fattura XXX emessa l'8/01/2016 per € 47,76 e prodotta in atti dalla medesima Telecom (*sub doc.4*);
- c) In merito infine alla richiesta *sub iii*) di indennizzo come da tabelle AGCOM per tutti i disagi e problemi creati dall'inadempienza di TIM alla migrazione e per la disattivazione unilaterale del contratto, anche tale richiesta, oltre a risultare estremamente generica, in ogni caso non può venire accolta alla luce della ricostruzione dei fatti sulla base dei documenti in atti, atteso che l'operatore non ha disattivato unilateralmente il contratto, né tanto meno è risultato comunque inadempiente ad alcuna propria obbligazione.

### **4. Spese di procedura**

Considerato il rigetto delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione, si dispone la compensazione delle spese tra le parti.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com. per delega dell'A.G.Com.;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

## DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. XXX nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa;
2. la compensazione tra le parti le spese di procedura.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.  
Daniele Palmulli

La Presidente del Co.Re.Com.  
Marianna Sala

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 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 degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.  
Daniele Palmulli