

Co.Re.Com. Cal/Rep

DELIBERAZIONE N. 47

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA –Gallo xxx c/Telecom Italia xxx – utenze n. xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 06/05/2015, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro Presidente
Prof. Carmelo Carabetta Componente
Dott. Gregorio Corigliano Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

Visti:

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”*;

la legge 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, lett. a), n. 14;

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

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, *“Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom”* e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: *“Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Calabria ed il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 9 febbraio 2015, acquisita al prot. Co.Re.Com. n. 5603, con cui il succitato ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con Telecom, ai sensi degli 14 e ss del Regolamento;

la nota dell'11 febbraio 2015, prot. n. 6125 (trasmessa il 12 febbraio 2015) con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

1) La posizione dell'istante

L'istante ha depositato, presso questo Co.Re.Com. istanza di definizione della controversia (acquisita al prot. n. 5603 del 9 febbraio 2015), specificando che:

- a) "In data 10 giugno 2014 l'utente chiedeva la migrazione dal precedente gestore Telecom Italia a Wind Infostrada sia per il servizio voce che ADSL";
- b) "Tale migrazione si è concretizzata solo dopo esperimento MOD. UG5 contro Wind e Telecom Italia, il 29 dicembre 2014 per il servizio ADSL e a gennaio 2015 per il servizio fonia, cioè ben 6 (sei) mesi dopo l'inoltro della richiesta";
- c) "Parte convenuta non ha mai fornito spiegazioni riguardo tale ritardo e, il nuovo gestore Wind Infostrada, comunicava all'utente che, in fase di migrazione, ha ottenuto inspiegabilmente più di un KO da Telecom Italia alla loro richiesta di migrazione".

Posto che il tentativo di conciliazione, si è concluso il 15 gennaio 2015, con un verbale di mancata conciliazione, successivamente, ha chiesto di definire l'odierna controversia, al fine di ottenere dal gestore:

- a. l'indennizzo per mancata migrazione a far data dal 10 giugno 2014.

2) La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, ha prodotto memorie difensive e documentazione con cui ha contestato la ricostruzione della vicenda per come effettuata dall'istante e ne ha rilevato l'infondatezza.

Ha fatto presente inoltre che:

- 1) *"L'utenza 0966 935XXX ad oggi non è presente sul sistema commerciale di Telecom in quanto risulta cessata in data 12/01/2015 (probabile passaggio ad altro OLO)..."*;
- 2) *"per l'oggetto della presente controversia non risultano pervenuti e/o gestiti reclami /segnalazioni"*;
- 3) *"in data 15 gennaio 2015 si è svolto (...) il tentativo di conciliazione conclusosi con verbale di mancato accordo. In tale occasione, Telecom ha ribadito all'avvocato della controparte che - a seguito di richiesta di attivazione presentata dal cliente ad altro OLO (Recipient) è quest'ultimo che deve prendersi carico di avviare la procedura verso l'Operatore Donating per trasferire l'utenza -"*;
- 4) *"La posizione amministrativa come da file allegato risulta un totale scoperto di 131,00 euro"*.

Alla luce di tale ricostruzione della vicenda, ha concluso che nessuna responsabilità può essere addebitata a Telecom, chiedendo il rigetto della richiesta di indennizzo e/o danni perché infondata in fatto e diritto, rimandando ad altro OLO per eventuali chiarimenti.

3) Motivazione della decisione

L'oggetto del presente procedimento riguarda la mancata migrazione del servizio voce e del servizio adsl. L'odierno istante sostiene di aver avviato in data 10 giugno 2014 la procedura di migrazione da Telecom a Wind, conclusosi il 29 dicembre 2014 per la linea ADSL, e il 12 gennaio 2015 per la linea voce, previo esperimento del provvedimento d'urgenza (GU 5) sia contro Telecom sia contro Wind.

In realtà si tratterebbe di presunto ritardo del processo di migrazione e non di mancata migrazione, di conseguenza occorre verificare la sussistenza o meno di responsabilità dell'operatore donating (Telecom), per il ritardo nella suddetta procedura.

Preliminarmente, occorre precisare che, diversamente da quanto sostenuto dall'istante, non esiste agli atti di questo Co.Re.Com. alcuna istanza di provvedimento d'urgenza nei confronti di Telecom.

In ordine all'asserita omessa/ritardata migrazione verso l'operatore Wind si deve, in proposito, osservare che la legge 2 aprile 2007, n. 40 *"Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n.7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese"*, ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore.

A seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'Agcom, avviata con la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, recante *"Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso"*, che prevede misure *"a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, incoerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40"*.

Al fine di individuare le eventuali responsabilità del donating, si illustrano sinteticamente le tre fasi in cui si articola la procedura di migrazione: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: Provisioning tecnico.

- Nella **Fase 1** il cliente aderisce all'offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione, precedentemente fornitogli dal Donating.
- Nella **Fase 2** il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il Donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient.

- Nella **Fase 3**, il *Recipient*, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del *Donating*, processa la migrazione entro la DAC (data attesa consegna), precedentemente concordata con il cliente. Nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO (procedura non andata a buon fine, per impossibilità tecnica a fornire il servizio: es. problemi di rete), concordando, in tal caso, una nuova DAC (rimodulazione).

Venendo al caso in esame, in data 9 febbraio 2015, la ricorrente ha presentato istanza di definizione nei confronti di Telecom, lamentando l'omessa e/o ritardata migrazione. Tuttavia, dall'esame degli atti in possesso di questo Co.Re.Com. è emerso che la stessa ha già presentato, per la medesima vertenza (il 24 dicembre 2014), istanza di definizione nei confronti di Wind (operatore Recipient).

Wind, in data 22 gennaio 2015, a seguito di atto di transazione extra giudiziale tra le parti, ha riconosciuto all'odierna ricorrente l'indennizzo di € 1.500.00 (milleciquecento/00), oltre lo storno di due fatture (attraverso l'emissione di specifiche note di credito a favore dell'utente), e l'attivazione di una promozione "promo 90 euro in 12 mesi", per la ritardata migrazione.

Orbene, al **punto 4** dell'atto di transazione si legge: *"la cliente, ritenendo l'offerta pienamente congrua e rispondente alle proprie pretese, accetta (...) ritenendosi completamente soddisfatto e tacitato di ogni suo diritto ad avere, per cui null'altro pretendere, per nessun titolo, ragione, o causa. Al successivo punto 6 del predetto atto si legge: " la cliente (...) si impegna: i) rinunciare al procedimento di definizione avviato, autorizzando Wind a comunicare al Co.Re.Com. Calabria l'abbandono di tale procedura; ii) non intraprendere qualsivoglia azione in relazione ai fatti tutti di cui in premessa che possa coinvolgere Wind a qualsiasi titolo anche quale terzo chiamato".*

Alla luce di quanto sopra esplicito, avendo l'istante ricevuto l'indennizzo per la ritardata migrazione da Wind (operatore Recipient), la domanda di indennizzo formulata nei confronti di Telecom deve essere rigettata, atteso - comunque sia - che l'indennizzo e/o rimborsi riconosciuti da questo Comitato all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità.

Per quanto concerne le spese di procedura, nulla gli è riconosciuto.

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) Il rigetto della richiesta avanzata dalla Sig.ra **Gallo A.** con l'odierna istanza di definizione nei confronti della società Telecom Italia;
- 2) Nulla è dovuto in ordine alle spese di procedura;
- 3) Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
- 4) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 5) Il presente atto 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 sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

I Componenti

f.to Dott. Gregorio Corigliano

f.to Prof. Carmelo Carabetta

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale