

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N. 115

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – xxx di Polistena xxx. c/BT ITALIA xxx E c /TELECOM ITALIA xxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 26/06/2013, 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. Calabria;

Visti:

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;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del 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- Co.Re.Com." e ss.mm. e ii.;

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

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS., "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e ss.mm. e ii.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 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'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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 ed il Co.Re.Com. 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. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 5 dicembre 2012, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 53064, con cui "xxx" ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la Bt Italia xxx ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e ss. mm. e ii.;

l'istanza del 27 dicembre 2012, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 56435, con cui "xxxxxx" ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con Telecom Italia xxx ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e ss. mm. e ii.;

le note del 13 dicembre, prot. n. 54563 e dell'8 gennaio 2013, prot. n. 953, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

la nota del 26 febbraio 2013, prot. n. 9587, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 18 comma 4 del summenzionato Regolamento, la riunione dei procedimenti finalizzata alla definizione della deferita controversia;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La ricorrente ha dichiarato quanto segue:

"xxx" è il nome identificativo di un rinomato ristorante sito a xxxx;

da oltre 10 anni è titolare ed intestataria di un'utenza telefonica recante numero xxxx, con cui è conosciuta dai propri clienti;

sino al mese di giugno 2012 la linea telefonica ed internet è stata fornita da Bt Italia;

nel mese di giugno 2012, ha stipulato contratto di fornitura di servizi di linea fissa ed internet con Telecom;

dal 17 luglio 2012, è rimasta priva di linea telefonica senza possibilità alcuna di ricevere e di effettuare chiamate, né tantomeno di poter utilizzare i servizi internet;

ha provveduto a contattare Bt e Telecom, ma entrambi i gestori hanno declinato la propria responsabilità, accusandosi reciprocamente;

l'utenza non è stata attivata ed il ristorante ha dovuto munirsi di ulteriore numerazione telefonica, per avere la possibilità di utilizzare il servizio POS.

Per i suesposti motivi, il 30 luglio 2012, l'istante ha promosso presso questo Co.Re.Com., procedimento di conciliazione nei confronti di Bt Italia, conclusosi con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti.

Con istanza introduttiva del presente contenzioso, l'istante, ribadendo le proprie doglianze, ha richiesto l'indennizzo nella misura di € 20.000,00 (ventimila/00) per i disagi e/o danni subiti, nonché il riconoscimento delle spese di procedura.

In seguito a nota di avvio del procedimento del 13 dicembre 2012, Bt non ha prodotto memorie.

Il 30 luglio 2012, l'istante ha promosso presso questo Co.Re.Com., procedimento di conciliazione, anche, nei confronti di Telecom Italia, conclusosi con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti. All'udienza del 27 settembre 2012, il rappresentante del gestore ha riferito circa l'impossibilità di attivare i servizi a causa di problemi tecnici non attribuibili a Telecom.

Con istanza introduttiva del presente contenzioso, l'istante, ribadendo le proprie doglianze ha richiesto gli indennizzi per l'interruzione del servizio e la mancata attivazione dello stesso nella misura di € 2.725,00, nonché il riconoscimento delle spese di procedura

In seguito a nota di avvio del procedimento dell'8 gennaio 2013, Telecom, con memorie del 4 febbraio 2013, ha rappresentato quanto segue:

il 30 luglio 2012, il cliente, in seguito a UG, ha dichiarato di essere titolare della linea xxx (senza indicare il gestore) e di aver stipulato, nel mese di giugno 2012, un "contratto di fornitura per servizi di linea fissa ed internet" con Telecom Italia;

i "tecnici Telecom effettuavano un sopralluogo presso il predetto locale per verificare i lavori da realizzare per l'attivazione della seconda linea oltre a quella esistente, ma tali lavori non venivano effettuati e il 10 luglio 2012 il precedente contratto..... veniva sostituito da un altro contratto con cui l'istante chiedeva semplicemente il passaggio dell'attuale linea telefonica (quale?) dal vecchio gestore BT Italia a Telecom, senza altre modifiche";

"con l'istanza di definizione della controversia, il cliente, nel ribadire di essere titolare della linea xxxx (senza indicare, di nuovo, con quale gestore) e premettendo che con l'istanza di conciliazione al Co.Re.Com. Calabria si era rivolta al predetto ufficio per "ottenere dalla Telecom in via d'urgenza l'immediata attivazione della linea telefonica de quo nonché il riconoscimento di un indennizzo equo e danni...", dichiarava di aver depositato analogo istanza anche nei confronti dell'altro gestore BT Italia (ma allora era consapevole che la linea era attiva con altro OLO...);

"il cliente in oggetto non ha mai stipulato né a giugno 2012, né successivamente, con Telecom Italia, alcun contratto per l'attivazione di un nuovo impianto";

il cliente era titolare del numero xxxx con Bt Italia e per lo stesso ha chiesto la migrazione in Telecom Italia;

a seguito esigenza n. 1-5477091917 del 25 maggio 2012, l'11 giugno 2012 viene emesso Ordine di Lavoro per attivare il collegamento xxxx con il profilo "Linea Valore +ISDN – ISDN ACC. Base MULTINUMERO AFFARI" (con n. 1 aggiuntivo); e contestualmente viene emesso Ordine di lavoro per attivare il servizio Adsl;

detti ordini di lavoro risultano annullati il 28 giugno 2012, in seguito a rinuncia del cliente, "come evidenziato dalle note di rete sull'OL, che di seguito trascriviamo: "A seguito retention ricontattato xxxxx 19/06, 8.49, riferisce che al momento rinuncia al rientro dell'ISDN in quanto non è possibile far realizzare una seconda linea nei locali";

la realizzazione della seconda Linea, trattandosi di collegamento ISDN, era indispensabile per poter attivare il servizio ADSL;

tale circostanza è stata confermata dall'avv. xxxxx "in occasione del tentativo di Conciliazione del 27/09/2012, motivandola col fatto che il cliente, nel pieno della stagione estiva, non poteva perdere tempo nel far eseguire tali lavori";

con esigenza n. 1-5536732492 del 3 luglio 2012 è stata gestita ulteriore richiesta di rientro, chiusa da "OLO" l'11 luglio 2012 con il Sottostato "C10", che indica uno scarto riferito al Codice di Migrazione;

l'attivazione del profilo de quo è avvenuta senza dover realizzare una seconda linea;

il 26 luglio 2012, ha contattato il servizio 191, sollecitando il rientro dell'utenza xxxx;

l'operatore, verificato che l'utenza non è presente sul sistema commerciale CRM e che la richiesta di rientro risulta chiusa da "OLO" in data 11 luglio 2012, ha provveduto ad informare il cliente della necessità di ricevere una nuova richiesta;

l'operatore ha provveduto, altresì, ad inviare il modulo di rientro, tramite l'applicativo BC Portal, all'indirizzo Mail xxx;

il 30 luglio 2012, l'istante ha avanzato istanza di conciliazione e contestualmente provvedimento ex art. 5;

in seguito a gestione del suddetto GU5, il 19 settembre 2012 risulta emesso Ordine di lavoro per attivare l'utenza xxxx con contestuale attivazione del servizio Adsl;

i suddetti ordini di lavoro sono stati annullati il 26 settembre 2012 per rinuncia del cliente, per come si desume dalle Note dei tecnici di Rete che dichiarano: "L'utente rinuncia poiché non può avere subito l'Adsl. Parlati con la sig.ra xxxx g. 26/09 ore 12:55";

il 27 settembre 2012, in occasione del tentativo di conciliazione, sono stati forniti tutti i chiarimenti del caso all'avv. xxxxx;

non sussiste alcuna forma di responsabilità di Telecom, in quanto la mancata attivazione è da attribuirsi esclusivamente al cliente stesso che per ben due volte (anche dopo il provvedimento ex Art. 5) non ha permesso ai tecnici Telecom intervenuti presso la sede di realizzare l'impianto.

Con nota del 26 febbraio 2013, il Co.Re.Com ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 18 comma 4 del Regolamento, la riunione dei procedimenti finalizzata alla definizione della deferita controversia.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

In via preliminare, si osserva che le istanze soddisfano i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento e sono, pertanto, proponibili ed ammissibili.

E' opportuno, tuttavia, rilevare che il 10 giugno 2013, l'odierna ricorrente ha ottenuto dal gestore Bt Italia, per la presente controversia, € 1.000,00 (mille/00). Ne consegue, che la presente decisione verrà emessa, esclusivamente, nei confronti, del gestore Telecom.

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento tenuto dalle parti nelle due fasi procedurali e, dunque, evidenziare che l'operatore Telecom ha aderito al tentativo di conciliazione.

L'udienza di discussione per i presenti ricorsi non si è tenuta, in quanto non è stata richiesta espressamente dalle parti e non è stata ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione.

2 Riguardo al merito.

2.1 Con riferimento alla mancata attivazione da parte dell'operatore Telecom

L'odierna ricorrente ha dedotto che sino al mese di giugno 2012 la linea telefonica ed internet è stata fornita da Bt Italia, poi ha stipulato contratto di fornitura di servizi di linea fissa ed internet con Telecom.

Dal 17 luglio 2012, è rimasta priva di linea telefonica senza possibilità alcuna di ricevere e di effettuare chiamate, né tantomeno di poter utilizzare i servizi internet.

A tal proposito, Telecom ha dedotto e dimostrato ampiamente la non sussistenza di alcuna forma di responsabilità in capo alla stessa, in quanto la mancata attivazione è da attribuirsi esclusivamente alla cliente che per ben due volte (anche dopo il provvedimento ex. Art. 5) non ha permesso ai tecnici Telecom di realizzare l'impianto.

Nello specifico, risulta pacifico che la cliente abbia chiesto la migrazione del numero xxxxx e a seguito "esigenza n. 1-5477091917", del 25 maggio 2012, l'11 giugno 2012 è stato emesso sia Ordine di Lavoro per attivare il collegamento xxx con il profilo "Linea Valore +ISDN – ISDN ACC. Base MULTINUMERO AFFARI" (con n. 1 aggiuntivo), sia Ordine di lavoro per attivare il servizio Adsl (ciò è desumibile dall'allegato modulo di rientro).

Tuttavia, detti ordini di lavoro risultano annullati il 28 giugno 2012, in seguito alla rinuncia del cliente, per come evidenziato dalle allegate note di rete sull'OL, dalle quali si desume: "*A seguito retention ricontattato xxxx del 19 giugno, 8.49, riferisce che al momento rinuncia al rientro dell'ISDN in quanto non è possibile far realizzare una seconda linea nei locali*".

Peraltro, Telecom dichiara che tale circostanza è stata confermata dal legale dell'istante, in sede di tentativo di Conciliazione del 27 settembre 2012, "*motivandola col fatto che il cliente, nel pieno della stagione estiva, non poteva perdere tempo nel far eseguire tali lavori*".

Per di più, con esigenza n. 1-5536732492 del 3 luglio 2012, Telecom ha gestito un'ulteriore richiesta di rientro, chiusa da "OLO" l'11 luglio 2012, con il Sottostato "C10", che indica uno scarto riferito al Codice di Migrazione (su tale esigenza è allegato Modulo di Rientro del 17 giugno 2012, con il quale il cliente chiede il rientro dell'utenza xxxcon il profilo "Linea Valore+(RTG) ed il servizio ADSL).

L'odierna ricorrente, il 26 luglio 2012, ha contattato il servizio 191, sollecitando il rientro dell'utenza xxxxx. Il gestore, verificato che l'utenza non era presente sul sistema commerciale CRM e che la richiesta di rientro (per come è desumibile dall'allegato afferente all'esigenza n. 1-5536732492 del 3 luglio 2012) risultava chiusa da "OLO" in data 11 luglio 2012, ha provveduto ad informare la cliente della necessità di ricevere una nuova richiesta (l'operatore ha provveduto, altresì, ad inviare il modulo di rientro, tramite l'applicativo BC Portal, all'indirizzo Mail xxxx).

I suddetti ordini di lavoro, ancora una volta, sono stati annullati il 26 settembre 2012 per rinuncia del cliente, per come si desume dalle Note dei tecnici di Rete che dichiarano: "*L'utente rinuncia poiché non può avere subito l'Adsl. Parlatò con la sig.ra xxxxx g. 26/09 ore 12:55*".

Per quanto sopra esposto, ritenuto che la Telecom Italia non è responsabile dei disservizi occorsi all'odierna istante in ordine alla mancata attivazione dell'utenza de qua, la stessa non ha diritto al relativo indennizzo.

3 Con riferimento alle spese di procedura

Per quanto sopra precisato, si ritiene non accoglibile la richiesta di rimborso delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto ,

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

Riuniti i due procedimenti:

- 1) L'improseguibilità dell'istanza promossa nei confronti di Bt Italia xxx, per intervenuta transazione;
- 2) Il rigetto, per quanto in parte motiva, dell'istanza presentata dalla "xxxx, nei confronti dell'operatore Telecom Italia xxxxx.

Nulla in ordine alle spese.

- 3) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/CONS.;

- 4) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259";
- 5) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

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

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

I Componenti

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore del Co.Re.Com.

f.to Avv. Rosario Carnevale