

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.252

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Scura xxx c/ Telecom Italia xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 19.12.2012, 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 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- 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";

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 succ. modif. ed int.;

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 Corecom 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 19 giugno 2012, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 28461, con cui la Sig.ra Scura xxx ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società 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 succ. modif. ed int.;

la nota del 19 giugno 2012 (prot. n. 28551), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La sig.ra Scura Luciana, titolare di utenza telefonica di rete fissa n. xxx, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Telecom Italia xxx, lamentando il mancato espletamento della procedura di portabilità della propria utenza dall'operatore Telecom (*donating*) all'operatore Vodafone (*recipient*).

In relazione al medesimo oggetto l'odierna ricorrente aveva, altresì, depositato istanza di definizione, in data 5 maggio 2012, nei confronti dell'operatore Vodafone; detto procedimento si è concluso per raggiunto accordo tra le parti, innanzi a questo Co.Re.Com, come da verbale del 7 novembre 2012.

Con specifico riferimento alla vertenza *de qua*, che vede coinvolto l'operatore Telecom Italia nella qualità di *donating*, dagli atti del procedimento è emerso quanto segue:

- l'istante lamenta che la sua richiesta di portabilità della linea fissa da Telecom a Vodafone, datata 21 maggio 2009, non è stata evasa nei termini previsti dalla normativa dell'Agcom, in quanto l'operatore Telecom avrebbe erroneamente avviato la procedura di cessazione dell'utenza, in luogo della portabilità;
- il numero di che trattasi non è stato "portato" in Vodafone (in effetti la cliente ha utilizzato il solo numero provvisorio, nativo Vodafone, fornitole dall'operatore ricevente all'atto dell'attivazione del nuovo contratto);
- in data 29 ottobre 2009, la ricorrente ha intimato a Telecom l'avvio della procedura di portabilità della propria numerazione, auspicandone un intervento solerte e risolutivo;
- l'istante riferisce di avere, in seguito, appreso che la linea era stata cessata da Telecom in data 21 maggio 2009.

In relazione alla suddetta controversia è stato esperito infruttuosamente un tentativo di conciliazione con Telecom in data 28 maggio 2012, come emerge dal verbale agli atti.

Con l'odierna istanza di definizione la ricorrente chiede a Telecom un indennizzo per ogni giorno di mancata attivazione/portabilità della linea, con decorrenza 1 giugno 2009, oltre agli indennizzi per la perdita della numerazione e per mancata risposta ai reclami, per un ammontare complessivo di € 8.500,00.

La società Telecom Italia, tempestivamente costituita, ha chiesto il rigetto integrale delle domande di parte avversa, adducendo in particolare che:

- la cliente è stata cessata come da sua richiesta telefonica del 20 maggio 2009;
- sulle schermate di sistema sono presenti due richieste di attivazione NPG verso Vodafone con rispettive DAC 11/6/2009 e 16/6/2009, entrambe rifiutate con motivazione "linea in fase di trasformazione commerciale";
- i contatti telefonici con l'operatore del 187 confermerebbero la volontà della cliente di richiedere la disdetta; ciò sembrerebbe, altresì, confermato dal fatto che la medesima, pur avendo appreso della cessazione dell'utenza, non ha mai contestato l'errore e starebbe a dimostrare –secondo Telecom – che la stessa non avesse interesse al passaggio della linea da Telecom a Vodafone, giacché stava utilizzando una nuova

numerazione nativa Vodafone (non risultano registrate a sistema richieste, in tal senso, da parte della cliente al 187);

- la cessazione è stata effettuata il 4 giugno 2009; la prima missiva del legale della cliente, datata 22 giugno 2009, è stata riscontrata da Telecom in data 19 luglio; la seconda missiva del 4 novembre 2009, di reclamo per addebiti in fattura relativi alla linea cessata, è stata riscontrata da Telecom il successivo 24 novembre;
- dalla schermata di sistema aziendale, allegata agli atti, si evince la mancanza di alcun contatto telefonico tra cliente ed operatore, salvo quelli sopra evidenziati, e dei contatti meramente informativi antecedenti il tentativo di conciliazione.

Motivi della decisione

1. Nel rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Quanto al comportamento procedimentale delle parti, ai fini della eventuale liquidazione delle spese di procedura, si osserva che entrambe hanno aderito, pur senza raggiungere l'accordo, al tentativo di conciliazione, come si evince dal verbale in atti, e che l'udienza di discussione di secondo grado non si è tenuta in quanto non richiesta, né ritenuta utile ai fini dell'odierna decisione.

2. Nel merito.

L'odierna controversia si incentra sulla richiesta di indennizzo per mancato espletamento della procedura di portabilità, da parte del *donating*; sulla perdita della numerazione originaria di titolarità della ricorrente e sulla richiesta di indennizzo per mancata, esauriente risposta ai reclami.

2.1 Sulla procedura di portabilità.

All'esito dall'istruttoria, a giudizio di questo Comitato, non emergono responsabilità a carico dell'operatore convenuto, nella sua qualità di *donating*, in relazione alla gestione del processo di attivazione/portabilità dell'utenza *de qua* verso l'OLO Vodafone. Si evidenzia che la medesima problematica è stata trattata, innanzi a questo Co.Re.Com, tra l'istante e l'operatore *recipient* Vodafone e che la stessa è stata oggetto di accordo transattivo tra le parti suddette, come da verbale del 7 novembre 2012, agli atti.

2.2 Sulla perdita della numerazione.

Resta da esaminare l'asserita perdita della numerazione di titolarità dell'odierna ricorrente, allo stato della documentazione esibita dalle parti.

Telecom assume che la cliente non avesse, in realtà, alcuna intenzione di ottenere la portabilità della propria numerazione verso l'operatore *recipient*, ma ciò risulta confutato dagli atti esibiti nel corso dell'odierno procedimento, dai quali, al contrario, emergono due richieste di attivazione in "NPG Vodafone..", ovvero richieste di portabilità dell'originaria risorsa numerica verso Vodafone.

Inoltre Telecom asserisce che la cliente avrebbe dichiarato, e successivamente confermato, agli operatori del 187 che era sua intenzione disdetta il contratto con Telecom; la volontà di disdetta contrattuale può implicare sia il recesso con cessazione definitiva dell'utenza, sia il recesso da un contratto con un precedente operatore ed il relativo passaggio della risorsa numerica verso altro operatore. Difatti, questa seconda volontà emerge chiaramente, oltre che dalle affermazioni/richieste della ricorrente, da tutta la documentazione agli atti, persino dalle schermate di sistema fornite da Telecom. Di conseguenza, risulta evidente a questo Comitato che la ricorrente avesse mantenuto un reale interesse per la propria numerazione originaria, a nulla rilevando il fatto che la stessa, nelle more della portabilità, avesse usufruito di una numerazione, nativa Vodafone, assegnata dall'operatore *recipient*.

Concludendo, in relazione alla perdita della numerazione, si rileva che Telecom non ha fornito adeguate giustificazioni in merito agli inadempimenti lamentati dalla ricorrente, la cui richiesta di indennizzo è accoglibile e fondata. Pertanto, si stabilisce che Telecom corrisponda alla ricorrente l'indennizzo di € 1000,00 (mille/00) per la perdita della numerazione di titolarità della medesima. L'importo dell'indennizzo viene calcolato nella misura massima stabilita dall'art. 9 di cui all'allegato A alla delibera n. 73/11/Cons.

2.3 Sulla mancata risposta ai reclami.

In proposito si ritiene che la società resistente abbia dimostrato adeguatamente di avere interloquuto con la ricorrente e con il suo legale, durante tutto il periodo di riferimento: ciò risulta evidente dalla documentazione esibita agli atti a cura dell'operatore, dalla quale complessivamente si evince che si è dato riscontro, verbale e scritto, alle contestazioni della cliente, seppure in termini di mancato/parziale accoglimento delle relative richieste. Per quanto sopra, nulla è dovuto alla ricorrente a titolo di indennizzo per l'asserito disservizio.

Per tutto quanto sopra esposto, ritenuto che l'odierno ricorso sia meritevole di parziale accoglimento, si stabilisce che la società Telecom Italia xxx corrisponda alla ricorrente, sig.ra xxx Scura, l'indennizzo di € 1000,00 (mille/00) per la perdita della numerazione di titolarità della medesima, ai sensi dell'art. 9 di cui all'allegato A alla delibera n. 73/11/Cons;

Stabilito che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo complessivo di € 50,00 (cinquanta/00) in considerazione del comportamento tenuto dall'operatore Telecom nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

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

- 1) L'accoglimento parziale delle richieste di indennizzo avanzate dalla sig.ra xxx Scura nell'odierna istanza di definizione della controversia, stabilendo, di conseguenza, che l'operatore Telecom Italia xxx corrisponda alla ricorrente summenzionata:
 - a) la somma di € 1000,00 (mille/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione di titolarità della medesima;
 - b) La somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- 2) L'indennizzo così determinato dovrà essere maggiorato della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) In ogni caso è fatta salva la possibilità per il ricorrente di avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'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) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 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 Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

6) La Società resistente è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 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

f.to Avv. Rosario Carnevale