

Co.Re.Com. Cal/Nic

DELIBERAZIONE N. 41

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - xxx Borrello xxx c/ TELECOM ITALIA

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 6/3/2013, 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 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.;

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 dell'11 gennaio 2013, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 1618, con cui la sig.ra xxxx, titolare della Ditta xxxxxx ha chiesto l'intervento di questo organismo per la definizione della controversia in essere con la Società Telecom S.p.A.; 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 21 gennaio 2013 (prot. n. 3235), 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;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il ricorrente ha depositato, presso questo Co.Re.Com., istanza di definizione della controversia, specificando che il 16 febbraio 2012, ha aderito all'offerta "linea voce+" di Telecom, ma nonostante i vari solleciti telefonici al servizio clienti, il servizio è stato attivato solo a seguito della procedura promossa (con formulario GU5) innanzi al Co.Re.Com..

Per i suesposti motivi, l'istante ha esperito davanti a questo Co.Re.Com., il tentativo di conciliazione con l'operatore Telecom, che si è concluso con un verbale di mancata conciliazione. Il 21 gennaio 2013 l'istante, con istanza introduttiva del presente contenzioso, ha ribadito le proprie doglianze ed ha avanzato le medesime pretese già proposte in sede di tentativo di conciliazione: "indennizzo per ritardato rientro in Telecom (dal 16 febbraio al 23 novembre 2012); indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi circa l'attivazione del servizio e i possibili impedimenti; il pagamento delle spese di procedura".

In seguito all'avvio del presente procedimento, giusta nota del 21 gennaio 2012, sono stati chiesti alle parti i chiarimenti istruttori ritenuti necessari.

L'operatore, contesta la ricostruzione della vicenda effettuata dall'utente e rileva l'infondatezza dell'istanza di definizione di cui ha richiesto il rigetto con ogni conseguenza di legge, specificando in aggiunta a ciò che: *"il 24 febbraio 2012, perviene la richiesta di rientro dell'utenza xxxxx tramite modulo del 16 febbraio 2012, che risulta chiusa con il sottostato disservizio: altri dn attivi; il 18 maggio 2012, è stata inviata una seconda richiesta di rientro dell'utenza xxxxx tramite il modulo del 16 maggio 2012, che risulta chiusa con il sottostato "disservizio: altri dn attivi"; il 2 agosto 2012, veniva presentata un'ulteriore richiesta di rientro dell'utenza xxxxxx tramite il modulo del 31 luglio 2012, che risulta chiusa con il sottostato "disservizio: altri dn attivi"*.

Dalla consultazione delle schermate "esigenze", Telecom sostiene che l'utente, in occasione delle chiamate che ha effettuato al servizio "191", è stato sempre avvisato dei motivi che non hanno consentito il rientro dell'utenza. L'operatore sostiene che il mancato rientro è imputabile all'istante in quanto lo stesso non ha indicato nel modulo tutti i "DN" associati al codice di migrazione (motivazioni adottate da Telecom anche a seguito della presentazione del formulario GU5).

Il 31 ottobre 2012, a seguito dell'invio (da parte del legale dell'istante) della fattura emessa dall'OLO (allegata in atti), Telecom evidenzia che: *"ha provveduto ad effettuare il 6 novembre 2012 "Verbal Order", pertanto a seguito dell'ordine di lavoro del 7 novembre 2012, è stata attivata con DAC del 23 novembre 2012 a seguito di "Rientro di Delibera n. 35", come risulta anche dalle schermate Pitagora (allegate in atti)"*.

Il ricorrente replica alla memoria dell'operatore, sottolineando che la procedura di migrazione richiesta il 16 febbraio 2012, si è conclusa (nonostante i numerosi reclami telefonici al servizio "191" e la presentazione dei formulari Ug e Gu5), il 23 novembre 2012.

Nello specifico:

- l'istante ha contattato più volte il servizio "191" (il 16 maggio e il 5 giugno 2012);
- a giugno 2012 la Telecom ha comunicato che per la suddetta procedura, l'istante avrebbe dovuto richiedere all'operatore Teleunit il codice di migrazione;
- l'operatore Telecom ha chiesto all'istante un secondo codice di migrazione;
- dopo l'invio dei codici di migrazione, Telecom ha chiesto all'istante di recedere dal contratto con l'operatore Teleunit;

- effettuato il recesso, il 31 luglio 2012, è stata sottoscritta dall'istante un'ulteriore richiesta di attivazione; Nonostante però l'istante abbia seguito dettagliatamente tutte le istruzioni della Telecom, nonostante la seconda richiesta di migrazione, i numerosi solleciti al servizio clienti "191" e la proposizione dell'istanza Gu5 e la successiva proposizione dell'istanza Gu14, la procedura di migrazione si è conclusa solo il 23 novembre 2012.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Si deve, altresì, dar conto del comportamento delle parti nella fase procedimentale: le parti hanno partecipato all'udienza di conciliazione.

L'udienza di discussione per il presente ricorso 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.

La presente controversia ha come oggetto la ritardata migrazione da parte dell'operatore Telecom Italia.

2.1 Sulla richiesta di indennizzo per la ritardata migrazione.

L'oggetto del presente procedimento, riguarda la ritardata migrazione del servizio voce richiesta a Telecom il 16 febbraio 2012 ma conclusasi solamente il 23 novembre 2012.

Per un idoneo inquadramento della fattispecie, occorre premettere che in ordine al cambiamento dei fornitori di accesso, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – nell'intento di dettare 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, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3, della legge 2 aprile 2007 n. 40" – ha adottato la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, con cui ha introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17, comma 2, stabilisce che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale; tale disposizione ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche", secondo cui i tempi di attivazione, e correlativamente di disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b). A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal *recipient* (c.d. D.A.C. data di attesa consegna) in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente.

L'articolo 17 bis della delibera 274/07/CONS prevede, in linea generale, che sia l'operatore *Recipient* (nella fattispecie, Telecom) a raccogliere la manifestazione di volontà da parte dell'utente per poi attivare il dialogo tecnico con l'operatore *Donating* (nella fattispecie, Teleunit).

In particolare, la complessa normativa testè citata suddivide la migrazione in 3 Fasi, nell'ambito di ciascuna delle quali sono dettagliatamente indicati gli adempimenti che devono essere assolti dagli operatori coinvolti (definiti "Donating", cioè l'operatore presso il quale è attiva l'utenza da migrare; e "Recipient", cioè l'operatore verso il quale l'utente intende migrare).

In particolare, nella Fase 1 l'utente aderisce ad una 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 (formali e tecniche, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal *Recipient*), fornendo l'esito delle stesse al *Recipient* entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica comunque il silenzio assenso; nei casi specificati dalla normativa, il *Donating* può inviare, entro lo stesso termine di 5 giorni, un KO. 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 (impossibilità tecnica a fornire il servizio: ad es. per irreperibilità cliente, o problemi di rete), concordando, in tal caso, una nuova DAC (rimodulazione).

Venendo al caso in esame, il ricorrente ha lamentato il ritardo nella procedura di migrazione della linea voce che è stata attivata il 23 novembre 2012, ovvero circa 9 mesi dopo la richiesta di attivazione del servizio e la relativa migrazione (16 febbraio 2012).

Considerato che:

- la migrazione deve avvenire nel minor tempo possibile, tale da non arrecare pregiudizio all'utente che ne abbia fatto richiesta;
- Telecom ha sostenuto che la procedura di migrazione, è stata ostacolata dal mancato invio (da parte dell'istante) dei "DN" associati al codice di migrazione;
- solo il 5 giugno 2012 è stato richiesto all'istante, dal servizio clienti (contattato dallo stesso ricorrente) il codice di migrazione per effettuare la procedura;
- Telecom non ha prodotto alcuna documentazione comprovante la richiesta del codice di migrazione e/o di qualunque altra ritenuta necessaria;
- dalla disamina della documentazione prodotta dallo stesso operatore, (16 febbraio, 16 maggio e 31 luglio 2012), si evince che il codice di migrazione era presente già dal primo modulo stipulato il 16 febbraio 2012;
- a seguito di comunicazione del legale dell'istante, inviata il 31 ottobre 2012, con fattura allegata emessa da Olo, Telecom ha preso in carico la richiesta di migrazione per effettuare il 6 novembre 2012 "Verbal Order" n. 210682;
- l'utenza da qua (a seguito di ordine di lavoro del 7 novembre 2012), è stata attivata con "Dac" del 23 novembre 2012;

la responsabilità per ritardata migrazione della linea è imputabile a Telecom.

Considerando anche che:

- l'istante sino alla data del 1° settembre 2012 non ha subito un disservizio relativo alla funzionalità della linea telefonica;
- il recesso da Teleunit è datato 1° settembre 2012;
- l'istante ha precisato di aver subito dei disservizi dalla suddetta data;

si ritiene che la domanda del ricorrente sia meritevole di accoglimento, nei termini sotto espliciti e che pertanto l'operatore Telecom Italia debba provvedere a riconoscere al medesimo:

- Indennizzo di Euro 1.500,00 (millecinquecento/00) in via equitativa, per la ritardata migrazione dell'utenza.

Atteso che l'indennizzo e/o i 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 e, pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

3. Sulle spese di procedura.

L'art. 19 al comma 6, del Regolamento allegato alla delibera Agcom n. 173/07/ CONS, sancisce che nel determinare rimborsi e indennizzi, si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, l'udienza di conciliazione si è conclusa con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti, di converso l'utente non ha aderito all'udienza di definizione.

Per tali motivi, si ritiene equo, compensare le spese della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto.

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com. Calabria 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) Di accogliere l'istanza presentata dalla signora xxxxx, titolare della ditta xxxxx nei confronti della società Telecom Italia. Per il che la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, la seguente somma:

- a) Indennizzo di Euro 1.500,00 (millecinquecento/00) in via equitativa, per la ritardata migrazione dell'utenza;
- b) le spese di procedura sono compensate.

2)E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 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;

3)Si precisa che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia sino al soddisfo;

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'articolo 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 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;

6)Il gestore è tenuto a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima;

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del Processo Amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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