



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 45

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Palmieri XXXX c/ Telecom Italia .

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 08.07.2011, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Avv. Silvia Gulisano	Presidente
Dr. Mario Campanella	Componente
Prof. Alessandro Manganaro	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

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";

Vista l'istanza del 30/11/2010, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 11783, con cui la ditta ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Telecom Italia, 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.;

Vista la nota del 07/12/2010 (prot. n. 8655), 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;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 10402 del 28/02/2011) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 21/3/2011, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 21/3/2011, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La ditta, con numero di utenza, in data 24/5/2010, dopo aver ottenuto dal gestore Fastweb il codice di migrazione, faceva richiesta di rientro in Telecom Italia, con contestuale richiesta di mantenimento della propria numerazione e disdetta dal precedente contratto di abbonamento con Fastweb. La richiesta veniva inoltrata al centro ULL, conformemente alle indicazioni fornite dallo stesso operatore Telecom Italia, ma rimaneva inevasa.

In data 21/6/2010 l'utente, per il tramite di un legale, inoltrava un sollecito di immediato rientro in Telecom e contestuale diffida di attivazione della linea suddetta, ma nuovamente la richiesta rimaneva inevasa. Successivamente, in data 28/9/2010, l'utente reiterava la richiesta di rientro in Telecom, utilizzando l'apposita modulistica indicata dall'operatore. Di nuovo la richiesta rimaneva inesitata, senza che l'utente potesse comprendere le ragioni del disservizio, giacché l'operatore non forniva alcuna spiegazione al riguardo.

L'istante riferisce che la mancata evasione delle richieste di rientro da parte di Telecom Italia ha determinato l'interruzione del rapporto di fornitura, costringendo il medesimo a sottoscrivere, nel

—
mese di ottobre 2010, un nuovo contratto di abbonamento con Telecom, con contestuale rinuncia alla precedente numerazione.

In relazione alla controversia *de qua*, la ditta ricorrente ha esperito, in data 14/9/2010, il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi a questo Corecom, che ha avuto esito negativo, ed in data 30/11/2010 ha depositato istanza di definizione, affinché si accerti e dichiari la responsabilità di Telecom Italia in ordine alla mancata evasione delle richieste di rientro ed in ordine all'assenza di qualsivoglia comunicazione all'utente delle cause del mancato rientro. Assume di avere subito rilevanti danni alla propria attività lavorativa, per perdita di contatti con la clientela, a causa dell'isolamento della linea, e di aver dovuto sostenere spese imprevedute per rendere noto il nuovo numero telefonico, a fronte della perdita del numero precedente.

Telecom Italia ha prodotto agli atti dell'odierno procedimento una propria memoria difensiva, che controparte contesta come tardiva, eccedendone l'inammissibilità, in quanto prodotta in data 18/3/2011 e, pertanto, ben oltre il termine assegnato per il deposito di memorie e documenti.

Nella suddetta memoria, che si riporta per completezza espositiva, Telecom Italia controdeduce quanto segue: si conferma che l'odierno ricorrente è stato un abbonato Telecom, con il numero di telefono di cui in premessa, fino al 17 marzo 2010, data in cui lo stesso è migrato in Fastweb in modalità *number portability*. Successivamente, il 25/5/2010, il cliente ha inoltrato all'operatore Telecom una prima richiesta di rientro della predetta numerazione (presumibilmente per utenza non funzionante presso Fastweb). Si conferma che la richiesta di rientro è stata reiterata in data 28/09/2010. In proposito Telecom chiarisce che la migrazione verso Fastweb era avvenuta in modalità VLL (*unbundling of the local loop* = accesso disaggregato alla rete locale), pertanto l'utenza si era distaccata totalmente dal precedente operatore Telecom ed aveva assunto come controparte contrattuale esclusivamente il nuovo operatore prescelto (nel caso di specie Fastweb), quale responsabile del rapporto intercorrente con il cliente. Di conseguenza, Telecom dichiara che, dalla data in cui l'utenza è transitata a Fastweb (dal 17/3/2010), non ha ricevuto alcun reclamo o segnalazione di guasto correlato alla predetta utenza e declina qualsiasi responsabilità in ordine ad eventuali disservizi verificatisi dalla data di passaggio della linea in Fastweb.

Quanto alle successive richieste di rientro, Telecom esibisce agli atti le schermate "Pitagora" dei mesi di maggio e settembre 2010, che riportano l'annotazione di "scarto" della richiesta di rientro della numerazione in discorso per "impianto non individuato": tale è il motivo, ad avviso di Telecom Italia, per cui non è stato possibile dar corso alle richieste di migrazione inversa da parte del cliente.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi innanzi a questo Corecom il 21/03/2011, le parti, presenti a mezzo dei propri procuratori, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni; in particolare, parte ricorrente insiste nelle proprie deduzioni, nei termini di cui all'atto introduttivo, e chiede la declaratoria di inammissibilità della memoria di Telecom, giacché depositata in notevole ritardo.

Il procuratore di Telecom Italia insiste per il rigetto delle richieste del ricorrente, assumendo che, nel caso di specie, non sussiste alcuna propria responsabilità in ordine ai fatti contestati, trattandosi di attività inerenti ad una numerazione non di competenza. Precisa, altresì, che dal sistema Pitagora (ovvero la piattaforma informatica che gestisce, tra l'altro, il trasferimento delle linee telefoniche tra gli operatori) non si rileva alcuna richiesta di rientro della numerazione in questione dall'altro OLO a Telecom Italia.

All'esito della suddetta udienza di discussione questo Corecom ha ritenuto necessario acquisire ulteriori chiarimenti tecnici dagli operatori coinvolti nel presente processo di trasferimento dell'utenza, con esplicito riferimento alle cause che avrebbero ostacolato il rientro in Telecom dell'utenza stessa. Stando alle precisazioni fornite dalla sola società Telecom Italia (in assenza di qualsivoglia riscontro da parte dell'operatore Fastweb) si sarebbe verificato un disallineamento tra i

due sistemi informatici (Pitagora e Order Manager) utilizzati dai due operatori, relativamente all'attivazione del servizio *Bitstream* con Fastweb, avvenuto per Pitagora il 16/7/2010 e per Order Manager andato in KO. Telecom chiarisce, infatti, che il cliente è in *number portability* geografica con Fastweb, ma che la richiesta di attivazione di *Bitstream* non è andata a buon fine, cosa di cui Fastweb era a conoscenza, perchè resa evidente e conoscibile dalle schermate sul sistema Pitagora. Ad avviso dell'operatore Telecom, il cliente ha chiesto il rientro ai sensi della delibera 274/07/cons., ma il servizio in *number portability* geografica pura non rientra tra quelli contemplati dalla delibera in parola e, pertanto, la richiesta del cliente non ha dato buon esito. Ancora Telecom sostiene che se il servizio con il precedente operatore Fastweb fosse stato attivato correttamente, l'utenza del cliente (in *number portability*) avrebbe potuto far rientro in Telecom, ma poichè la stessa utenza, in Fastweb, non aveva mai funzionato (per esplicita ammissione del cliente), proprio tale mancato funzionamento rappresenterebbe, ad avviso di Telecom, la fondamentale causa ostativa al rientro in Telecom ed avrebbe comportato che sul sistema Pitagora non risultassero lavorazioni per il rientro, infatti le schermate di maggio e settembre 2010 (prodotte agli atti) riportano l'annotazione di "scarto" della richiesta per "impianto non individuato". Tale causale, ad avviso di Telecom, non ha consentito di dar corso alla richiesta di migrazione inversa.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Le parti hanno presenziato, entrambe, sia all'udienza di conciliazione, sia all'udienza di discussione relativa all'odierno procedimento.

Preliminarmente va esaminata l'eccezione di inammissibilità sollevata da parte attrice in relazione alla memoria di Telecom Italia, in quanto depositata tardivamente rispetto al termine concesso per il deposito di memorie e documentazione.

L'eccezione va accolta; infatti, stando alla documentazione prodotta, la società Telecom Italia ha fatto pervenire la propria memoria difensiva in data 18/3/2011, ben oltre il termine di 30 giorni concesso alle parti, con nota prot. 8655 del 7/12/2010, per il deposito delle relative memorie. Pertanto la stessa deve essere dichiarata irricevibile, ai sensi dell'art. 16, comma 2 del Regolamento.

2. Riguardo al merito.

Forma oggetto della presente controversia il mancato rientro in Telecom Italia dell'utenza in discorso e la conseguente perdita della numerazione originaria, per il che si avanza richiesta di indennizzo/risarcimento.

In via preliminare è opportuno chiarire che la richiesta risarcitoria formulata da parte istante non può essere accolta in questa sede, trattandosi di valutazione non rimessa alla competenza del Corecom adito, ai sensi dell'art. 19, comma 4 del Regolamento di cui alla delibera Agcom n. 173/07/Cons. Va sicuramente accolta la richiesta di indennizzo da parte del cliente, sia pure nei termini di seguito precisati.

Stando alle risultanze istruttorie, è emerso che il mancato rientro in Telecom Italia dell'utenza in questione sarebbe imputabile a dei disguidi tecnici, in relazione ai quali Telecom prende le distanze, dichiarandosi non responsabile del disservizio occorso al ricorrente ed addebitandone, invece, la causa esclusivamente all'operatore Fastweb. Dall'esame della documentazione prodotta, tuttavia, è emerso che Telecom ha ricevuto ben tre richieste di rientro da parte dell'utente, nel periodo intercorrente tra il mese di maggio ed il mese di settembre 2010, a fronte delle quali non si è adoperato, con diligenza e cura, nè per avviare la prevista procedura di rientro, nè per individuare tempestivamente le cause ostative al processo di rientro ed eventualmente correggerle, nè infine ha fornito alcun riscontro al cliente in ordine all'esito della procedura.

A seguito dell'attività normativa svolta negli anni recenti dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, esistono oggi tre distinte procedure standard per il trasferimento delle utenze tra operatori di rete fissa, per ciascuna delle quali sono previste tempistiche ben definite. Quale procedura si debba avviare, nel caso specifico, per realizzare il trasferimento dell'utenza, non è un problema che interessi il cliente, giacché questi deve semplicemente rivolgersi all'operatore "ricevente", comunicandogli la propria volontà di trasferire l'utenza presso di esso. E' dunque, compito dell'operatore "recipient" attivarsi senza indugio per l'avvio della procedura tecnicamente corretta tra quelle predefinite dall'Agcom. Telecom, in quanto operatore "ricevente" nella fattispecie in esame, non ha tempestivamente avviato la procedura di rientro, nè si è fatto carico di informare il cliente, in ossequio ai fondamentali principi di correttezza e trasparenza professionale, che la sua richiesta, reiterata più volte, non poteva essere eseguita per impedimenti tecnici. Ciò stante, a prescindere da una valutazione in ordine alla fondatezza o meno della causa ostativa al rientro, si ravvisa, nella condotta dell'operatore Telecom, una gestione negligente ed approssimativa della pratica riferita all'odierno ricorrente. Tale inerzia ha determinato, ai danni del cliente, una situazione di incertezza e di disagio, perdurante per lungo ed ingiustificato lasso di tempo, con ulteriori ripercussioni negative, attesa la perdita della numerazione in questione. E' appena il caso di rilevare che l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, interpretando il disposto di cui all'art. 1, comma 3 della legge n. 40/2007, ha chiarito che il diritto al trasferimento delle utenze tra i diversi operatori "senza vincoli temporali o ritardi non giustificati" è riconosciuto ai clienti come diritto pieno ed incondizionato, il che si traduce in un obbligo per gli operatori di attivare senza indugio le procedure di migrazione/trasferimento delle utenze entro modalità e tempi predefiniti (dalle delibere dell'Autorità), termini che, comunque, non devono eccedere un tempo massimo di 30 giorni dalla richiesta. Nel caso di specie, giacché il rientro del cliente in Telecom sarebbe dovuto avvenire con la sola portabilità del numero, non coinvolgendo anche la risorsa di accesso, l'intera procedura di rientro in Telecom in *number portability* avrebbe dovuto essere espletata in un tempo inferiore ai 10 giorni lavorativi (delibere Agcom n. 41/09/Cir e 35/10/Cir.) In ogni caso, è sancito l'obbligo, per gli operatori coinvolti nelle procedure di migrazione e trasferimento delle utenze, di sincronizzare le proprie attività onde poter garantire che il passaggio dell'utenza avvenga con il minimo disservizio per il cliente finale e che la consegna del servizio abbia data certa. Infatti l'interruzione, anche parziale, della prestazione telefonica rappresenta un grave danno per il cliente nonché una violazione degli obblighi di cui all'art. 80 del Codice delle comunicazioni elettroniche. Per quanto sopra, si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta di parte istante di un equo indennizzo per la condotta dell'operatore Telecom Italia, atteso che quest'ultimo non ha dato corso alle corrette procedure di rientro, è venuto meno ai suoi doveri di correttezza e diligenza professionale per la totale carenza informativa nei confronti del cliente, si è reso responsabile, di conseguenza, della perdita della numerazione in capo al medesimo utente.

Ritenuto, per quanto sopra esposto, che la società Telecom Italia sia responsabile dei disservizi occorsi all'odierno istante in ordine al mancato rientro dell'utenza ed alla perdita della numerazione originaria e che, pertanto, il medesimo abbia diritto agli indennizzi, come di seguito precisato:

- indennizzo per mancato rientro in Telecom, da calcolarsi, in via analogica, ai sensi dell'art. 4 delle condizioni generali di abbonamento Telecom, in combinato disposto con il successivo art. 26, moltiplicando l'importo di euro 13,50, pari al 50 % del canone mensile corrisposto dall'utente, per n. 128 giorni lavorativi, dal 03/06/2010 al 31/10/2010, pari a complessivi euro 1728,00 (millesettecentoventotto/00);
- indennizzo per perdita della numerazione, da calcolarsi, in via equitativa, in complessivi euro 1000,00 (mille/00);

Ritenuto che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom 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 per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 50,00 (cinquanta/00) in considerazione del comportamento tenuto dall'operatore Telecom Italia nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, 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, Avv. S. Gulisano, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

- 1) L'operatore Telecom Italia è tenuto a liquidare in favore dell'utente , mediante assegno o bonifico bancario, i seguenti importi:
 - a) euro 1728,00 (millesettecentoventotto/00), a titolo di indennizzo per mancato rientro in Telecom;
 - b) euro 1000,00 (mille/00), a titolo di indennizzo per perdita della numerazione;
 - c) euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di spese di procedura;
- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior 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 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;



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

-
- 6) La società Telecom Italia 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 Dr. Mario Campanella

F.to Prof. Alessandro Manganaro

Il Presidente

F.to Avv. Silvia Gulisano

V. Il Dirigente

F.to Avv. Rosario Carnevale