

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.15

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Barone xxxx c/ Tiscali Italia xxx e Wind Telecomunicazioni xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 30/01/2013 , 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;

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 3 ottobre 2012, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 428557, con cui il Sig. Barone xxxxx ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia pendente con le Società Tiscali Italia xxx e Wind Telecomunicazioni 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 8 ottobre 2012 (prot. n. 43646), 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;

l'avviso di convocazione (prot. n. 45419 del 18 ottobre 2012) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato l'istante e la Società Wind Telecomunicazioni a comparire, per il giorno 4 dicembre 2012, alla relativa udienza di discussione;

Dato atto che non si è ritenuto necessario, a fini istruttori, convocare in udienza la società Tiscali Italia;

Preso atto del verbale del 4 dicembre 2012, 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

Il sig. Barone xxxxx, titolare di utenza di rete fissa con numero xxxxx, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con le Società Tiscali Italia xxx e Wind Telecomunicazioni xxx, lamentando la mancata migrazione dell'utenza verso l'operatore Wind ed il mancato riscontro ai reclami.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

- in data 28 aprile 2012 il sig. Barone ha inoltrato richiesta *online* di migrazione della propria utenza dall'operatore Tiscali all'operatore Wind;
- nel mese di agosto dello stesso anno l'istante ha depositato formulario GU5 contro i suddetti operatori, con richiesta di provvedimento urgente, finalizzato all'immediata migrazione della linea;
- la società Tiscali, in sede di procedimento GU5, riferiva di non avere in alcun modo ostacolato la migrazione suddetta, specificando di avere correttamente e tempestivamente attivato gli adempimenti di competenza ed insistendo perché l'utente sollecitasse la migrazione all'operatore *recipient* (nella specie, Wind);
- il ricorrente dichiara che a distanza di ben 5 mesi dalla richiesta, il processo di migrazione non si è concluso e che solo nel corso del procedimento GU5 si è appreso dell'impossibilità tecnica di effettuare il passaggio, atteso che la causale del ko adsl di fase 3, visibile sui sistemi Wind il 28 maggio 2012, è la seguente: " Migrazione richiesta su impianto con servizi incompatibili con altro OLO".

In relazione alla suddetta controversia sono stati esperiti infruttuosamente i tentativi di conciliazione, rispettivamente, con l'operatore Wind, in data 12 settembre 2012, e con l'operatore Tiscali, in data 27 settembre 2012. In entrambi i casi, le parti vi hanno aderito, senza raggiungere alcun accordo, come da verbali agli atti.

Con l'odierna istanza di definizione il ricorrente chiede gli indennizzi per le violazioni contrattuali sopra riferite ed il rimborso delle spese di procedura.

Le società convenute, tempestivamente costituite, hanno chiesto il rigetto integrale delle domande di parte avversa, assumendone la totale infondatezza.

In particolare, la società Tiscali ha evidenziato che:

- l'istante risulta titolare di un pacchetto di servizi Tiscali dall'anno 2009;
- in data 30 aprile 2012 l'operatore Wind ha inoltrato a Tiscali (OLO *donating*) una richiesta di migrazione dell'utenza *de qua*; la richiesta è stata riscontrata positivamente in fase 2;
- il processo di migrazione si arresta alla fase 3, per notifica di ko da Telecom; Tiscali dichiara di non aver ricevuto alcuna notifica di avvio/completamento della fase 3, rilevando che tali adempimenti non rientrano nella propria competenza;
- nessun'altra richiesta di migrazione risulta pervenuta all'operatore *donating* in data successiva, salvo l'accettazione, in data 8 settembre 2012, da parte del ricorrente, di un'offerta promozionale Tiscali associabile alla propria utenza;
- il cliente non è stato disservito e la linea attiva con operatore Tiscali ha funzionato con regolarità;
- il cliente ha maturato, nei confronti della convenuta, un insoluto di € 74,87 per fatture emesse, rispettivamente nei mesi di settembre e ottobre 2012;
- nessun reclamo/segnalazione risulta pervenuto alla resistente, da parte dell'odierno ricorrente, in merito alla mancata migrazione, ad eccezione del formulario GV5 del 10 agosto 2012, debitamente riscontrato dall'operatore.

L'operatore Wind evidenzia:

- l'istante ha inoltrato, in data 29 aprile 2012, una richiesta di migrazione per l'utenza *de qua*, attestata su un VOIP Tiscali;
- Wind, in qualità di *recipient*, ha avviato il processo di migrazione (indicando, nella memoria di difesa, le date di notifica delle fasi del processo); l'ordine di migrazione risulta riscontrato negativamente da Telecom Italia con la seguente causale di scarto: "Migrazione richiesta su impianto con servizi incompatibili di altro OLO";
- relativamente alla componente dati, Wind specifica che la c.d. fase 3 è stata reiterata per ben 3 volte e che l'ordine risulta chiuso con ko definitivo in data 28 maggio 2012;
- il processo di migrazione della componente voce non risulta mai avviato a seguito della ricezione dello scarto definitivo automatico per la componente dati, come sopra indicato;
- quanto al lamentato mancato riscontro ai reclami, Wind evidenzia che non si rileva alcun reclamo scritto, ma unicamente, alcuni contatti telefonici, da parte dell'utente al servizio clienti;
- assicura che l'utente è stato costantemente tenuto informato dello stato di avanzamento dell'ordine di migrazione.

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, valutabile ai fini della liquidazione delle spese, si osserva che l'istante e gli operatori convenuti hanno aderito ai tentativi di conciliazione senza raggiungere l'accordo, e che l'operatore Wind, invitato all'udienza di discussione di secondo grado, tenutasi presso questo Co.Re.Com, non ha aderito.

2. Nel merito

L'odierna controversia si incentra sulla mancata migrazione dell'utenza di rete fissa e sul mancato riscontro ai reclami.

2.1 Sulla mancata migrazione.

Il ricorrente lamenta il mancato espletamento del processo di migrazione della propria utenza, come da sua richiesta inoltrata *online* in data 28 aprile 2012, e rileva l'inadempimento contrattuale dell'operatore Wind, nella sua qualità di *recipient*, nell'avvio del processo di che trattasi, e dell'operatore Tiscali, *donating*, che avrebbe ostacolato la migrazione.

Dall'istruttoria emerge che la società Tiscali si è limitata a processare la fase 2 di competenza, riscontrando positivamente la richiesta e notificando tempestivamente l'ok, con la creazione del codice di sessione.

Quanto alla società Wind, la stessa fornisce prova documentale delle date di notifica delle fasi del processo e specifica che la c.d. fase 3 è stata reiterata per ben 3 volte e che l'ordine risulta chiuso con *ko* definitivo automatico in data 28 maggio 2012.

Dall'istruttoria è emerso che la mancata migrazione dell'utenza in oggetto è stata causata dall'impossibilità tecnica di effettuare il passaggio della risorsa in questione tra i due operatori coinvolti nel processo; in base all'allegato tecnico alle condizioni generali di contratto, la società Wind si impegna a verificare preventivamente, all'atto del ricevimento dell'ordine da parte del cliente, "l'effettiva attivabilità tecnica della linea" e a "darne sollecita informativa al cliente". Al riguardo, Wind evidenzia che, nel periodo considerato, si registrano alcuni contatti telefonici tra l'utente ed il servizio clienti ed esibisce, a fine probatorio, alcune schermate di sistema. Dunque l'utente è stato informato delle ragioni del mancato espletamento della procedura di migrazione, inoltre non si evidenziano interruzioni/sospensioni del servizio nel periodo considerato, poiché l'operatore Tiscali attesta che l'utente non è stato disservito e che, nel periodo in contestazione, la linea ha funzionato con regolarità.

Per quanto appena esposto, non ravvisandosi alcun disservizio a carico dell'odierno istante, si deve concludere per il rigetto della relativa domanda di indennizzo.

2.2 Sul mancato riscontro ai reclami.

Il ricorrente lamenta il mancato riscontro ai reclami, tuttavia dall'istruttoria non emerge l'esistenza di alcun reclamo scritto, da parte del ricorrente, agli operatori coinvolti nel presente procedimento, né di reclami telefonici.

Al riguardo, Wind evidenzia che, nel periodo considerato, si sono verificati alcuni contatti telefonici, durante i quali il servizio clienti dell'operatore ha fornito informazioni all'utente, e ne fornisce la prova.

Dall'istruttoria, inoltre, emerge che una esauriente informazione circa le cause del mancato avanzamento della procedura di migrazione è stata fornita all'utente, oltre che a questo Co.Re.Com, in occasione del deposito del formulario GU5, in cui si è appreso che l'utenza *de qua* non avrebbe potuto migrare verso Wind per ragioni di natura tecnica, ma che il servizio in atto con l'operatore Tiscali non è stato interrotto.

Per quanto sopra espresso, non si ravvisa un inadempimento contrattuale agli obblighi informativi, né da parte della società Wind, né tantomeno da parte della società Tiscali; pertanto, si deve concludere per il rigetto dell'odierno ricorso.

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto, dopo opportuna valutazione del comportamento delle parti nel corso dell'udienza di conciliazione e nella fase di definizione della controversia, che non ricorrono, a carico dell'operatore Tiscali, le condizioni per il rimborso delle spese di procedura e ritenuto equo che l'operatore Wind corrisponda all'odierno ricorrente un rimborso di € 50,00 (cinquanta/00) per le 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

1) Il rigetto delle richieste di indennizzo avanzate dal sig. Barone xxxxx nell'odierna istanza di definizione della controversia, stabilendo, per le motivazioni di cui in premessa, che l'operatore Wind Telecomunicazioni xxx corrisponda al ricorrente summenzionato:

a) un rimborso di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura;

2) Resta 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.;

3) 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";

4) 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.

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