

CO.RE.COM. CAL/QE

DELIBERAZIONE N. 18/2018

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Pujia xxxxx c/ Tim – Telecom Italia xxx – n. utenza xxxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 09 aprile 2018, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

e l'Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

Visti:

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";

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;

il 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.;

l'Accordo quadro del 28 novembre 2017, tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in

materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

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";

Viste l'istanza del ricorrente menzionato in oggetto, presentata in data 07 luglio 2016 prot. n. 27524;

Vista la nota del 13 luglio 2016, prot. n. 28230, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione delle predette controversie;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, e le risultanze emerse nel corso dell'udienza di discussione, con l'operatore Tim-Telecom, tenutasi il 14 marzo 2017;

Considerato quanto segue:

1. La posizione del ricorrente

Il ricorrente ha lamentato che:

" Nonostante l'invio di molteplici istanze e diffide finalizzato ad evitare il passaggio a BT Italia, Telecom aveva ingiustamente disattivato il servizio a far data dal 27/01/2016 in danno della sig.ra Pujia. La vicenda portava all'emanazione di un provvedimento ex art. 5 Del AGCOM 173/07 NEI RIGUARDI DI BT ITALIA E TELECOM. Nonostante tale provvedimento, in data 05/04/2016 l'utenza 0963603xxx risultava ancora inesistente, di guisa che veniva sollecitato il Co.Re.Com ad avviare ulteriori attività. In data 07/04/2016 si concludeva negativamente il tentativo di conciliazione con Tim. BT-Italia - nel rivolgersi a Tim- su nostro invito chiariva che la linea telefonica non era mai passata in BT Italia(allegando una videata Pegaso). In data 17/06/2016 veniva trasmessa la comunicazione Tim con la quale si avvisava dell'attivazione in data 15/06/2016 della linea. Purtroppo ad oggi, sola la linea voce è attiva e non quella dati. Molteplici sono i solleciti ancora in corso, si opera integrale rinvio all'istanza di primo grado"

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- 1) € 795,00 (da provv. art 5 ad oggi 106x7,5) per RITARDO ATTIVAZIONE
 - 2) € 835,00(167x5) per RITARDO NELLA PROCEDURA DI PORTABILITA' DEL NUMERO
 - 3) €157,5 (21x7,5) per MANCATA COMUNICAZIONE IMPEDIMENTO
 - 4) € 1500,00 per disagi, stress, fastidi, ingiustamente subiti
 - 5) € 1670,00(167x 10,00) per cessazione amministrativa della linea dati
 - 6) € 417,5 (167x2,5) interruzione servizio
- Rimborso costi recesso e nuova attivazione (da quantificare) tot 5375,00

2. La posizione dell'operatore Tim Telecom

La società, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, e nel merito specifica:

1) *"...La linea telefonica risulta migrata verso altro operatore in data 27.01.16. In merito, si evidenzia che , secondo il quadro regolamentare previsto dalla Delibera AGCOM n. 274/07/CONS e successive modifiche e integrazioni, il processo di migrazione costa di tre fasi: I Fase (richiesta dell'utente direttamente all'operatore recipient); II Fase (comunicazione preventiva): l'operatore recipient trasmette la richiesta di passaggio all'operatore donating, il quale a seguito di verifiche, libera la linea telefonica; III Fase(provisionig tecnico): ricevuto il riscontro positivo dall'operatore donating, il recipient effettua il provisionig del servizio. Appare evidente che la procedura di migrazione, disciplinata dalla Delibera su menzionata, obbliga l'operatore donating a rilasciare su richiesta dell'operatore recipient le linee telefoniche da esse gestite, al fine di garantire un più agevole passaggio degli utenti tra gli operatori di comunicazione elettronica.*

Si evidenzia che le richieste di attivazione e/o cessazione dei servizi di accesso disagregato a livelli di rete locale vengono effettuate direttamente dagli OLO richiedenti. L'art.4 comma 2 e 7 della Delibera AGCOM 13/00/CIR prevede espressamente che : " responsabile del rapporto col cliente è solo ed esclusivamente l'operatore che richiede il servizio di accesso disagregato.

2)Pertanto quando un utente decide di rivolgersi ad un operatore diverso da Telecom, stipula con questo un contratto che disciplina integralmente il rapporto, escludendo ovviamente la partecipazione di Telecom, che si ripete, non può assolutamente intervenire nel rapporto tra il cliente e l'OLO interessato.

3)La responsabilità di un eventuale attivazione e/o cessazione del servizio senza il consenso dell'utente è da ricondurre esclusivamente all'OLO richiedente.

4)Nel caso di specie quindi la società convenuta, essendo operatore donating, ha adempiuto correttamente a quanto prescritto dalla normativa, per cui nessun tipo di responsabilità può essergli ascritta per la migrazione effettuata.

5) Si evidenzia che in data 10.06.16 viene emesso OL di rientro dell'utenza in Telecom ed in data 15,06,16 l'utenza è rientrata definitivamente in Telecom.

6) Sull'utenza in contestazione è presente una morosità pari ad € 494,31.

7) Si ritiene che nessun tipo di inadempimento può essere imputato alla società convenuta, la quale ha adempiuto correttamente agli obblighi contrattuali.

In conclusione, l'operatore respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte ricorrente.

Motivazione della decisione

PRELIMINARMENTE devono essere dichiarate inammissibili le richieste di indennizzo di cui ai suindicati punti 1); 2); 6) , nonché quella relativa al rimborso costi recesso e nuova attivazione , in quanto non proposte e quindi non esaminate nel giudizio di primo grado come si evince dal verbale di mancata conciliazione del 7 aprile 2016;

PRELIMINARMENTE deve essere dichiarata inammissibile la richiesta di indennizzo di cui al suindicato punto 4, in quanto tale domanda esula dalle competenze dell'Autorità, **e di conseguenza del Co.Re.Com, come previsto dall'articolo 19, comma 4, della delibera n. 173/07/CONS** che statuisce: " L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità" ;

NEL MERITO, si osserva quanto segue.

Dalla documentazione presente agli atti del procedimento *de quo* risulta che il ricorrente, dopo aver aderito telefonicamente, nel mese di dicembre 2015, ad un'offerta inizialmente vantaggiosa poiché prevedeva la possibilità di gestire a prezzi convenienti e con un unico numero non solo il servizio voce e adsl dell'abitazione, ma anche quello dell'attività commerciale, il 21 dicembre 2015 ha esercitato, a mezzo raccomandata a/r e nei tempi previsti, il diritto di ripensamento, ciò in quanto, a seguito dell'invio del contratto via mail, si è reso conto che il gestore non era Telecom ma BT Italia e che l'offerta promessa non trovava riscontro nelle condizioni contrattuali. Telecom, dal canto suo, il 27 gennaio 2016, nonostante il fax inviatole dal ricorrente lo stesso giorno, ha provveduto alla disattivazione del servizio telefonico. E anche i successivi e reiterati reclami sono rimasti privi di riscontro. La vicenda ha indotto il ricorrente a rivolgersi a questo Co.Re.Com per chiedere ex art 5, comma 6, del regolamento, nei confronti di entrambi i gestori, l'adozione di un provvedimento diretto a garantire il ripristino dei servizi e dello *status quo ante*. Nel corso del procedimento cautelare, mentre Telecom nulla ha riscontrato al fine di escludere la propria responsabilità, BT Italia, invece, ha prodotto ufficialmente una schermata Pegaso con cui viene chiarito che il passaggio da BT Italia a Telecom non si è mai realizzato per il rifiuto di quest'ultima. rifiuto che se da un lato, è in linea con la volontà del ricorrente (al quale, pertanto, per la mancata migrazione non può essere riconosciuto alcun indennizzo), dall'altro, si pone in evidente contrasto con il venir meno della linea voce e adsl sull'utenza oggetto del presente ricorso. Solo dopo la trasmissione degli atti all'AGCOM per l'avvio del procedimento sanzionatorio, Telecom, per il tramite del servizio MIRART, con email del 26 maggio 2016, depositata in atti, ha comunicato a questo Co.Re.Com di aver contattato la

cliente per la registrazione di un verbal order ma la stessa non era in possesso del codice di migrazione perché non fornito da BT. E' di tutta evidenza l'illogicità di questa nota perché, una volta appurato che la linea telefonica non è mai passata in BT, alcun codice di migrazione doveva essere fornito a Tim Telecom per la riattivazione del servizio. Alla luce di questi fatti, le argomentazioni esposte dalla società resistente nel giudizio di secondo grado al fine di escludere la propria responsabilità, appaiono del tutto infondate atteso che nulla dimostrano in ordine al fatto che il disservizio subito dal ricorrente non ha alcuna riferibilità alla propria condotta limitandosi, invece, a ricordare le procedure generali che presiedono alla regolamentazione della migrazione. Per quanto fin qui esposto, le doglianze del ricorrente meritano di essere accolte. Pertanto, si riconosce al ricorrente, a titolo di ristoro, l'indennizzo per cessazione dei servizi voce e adsl previsto dall'art. 4, comma 1, del regolamento indennizzi. Tale indennizzo è calcolato come di seguito precisato:

Servizio voce: € 7,50 (tariffa) X 141 (numero giorni di disattivazione, specificatamente: dal 27 gennaio 2016 al 17 giugno 2016)=1.057,50 (millecinquantasette/50);

Servizio adsl a€ 7,50 (tariffa) x 161 (numero giorni di disattivazione, specificatamente: dal 27 gennaio 2016 al 07 luglio 2016)=1.207,50 (milleduecentosette/50).

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata comunicazione impedimento, tale domanda va qualificata più correttamente come mancata risposta ai reclami. Tanto premesso, agli atti del presente procedimento risultano depositati vari reclami non riscontrati nei tempi come normativamente previsto. Per il che, sussistendo più reclami, trova applicazione, nel caso *de quo*, il comma 2 dell'art. 11 dell'allegato A della Delibera AGCOM n. 73/11/CONS., il quale prevede che l'indennizzo debba essere calcolato in misura unitaria, quando si riferisce al medesimo disservizio. Considerato, quindi, che il primo reclamo risale al 27 gennaio 2016 e atteso che il ricorso è stato presentato in data 07 luglio 2016, va riconosciuta al ricorrente la somma di € 116,00 (centosedici/00) dovendo detrarre dal calcolo dei giorni, il tempo che l'operatore ha a disposizione per riscontrare il reclamo.

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte ricorrente, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) considerato che il tentativo di conciliazione promosso dal ricorrente, si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che attesa la fondatezza parziale della domanda, questi è stato onerato di ulteriori spese, compresa l'assistenza legale per presenziare alle udienze di primo e secondo grado, davanti a questo Co.Re.Com., a cui avrebbe potuto ovviare se l'operatore avesse conciliato.

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; Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge,

DELIBERA

- 1) L'accoglimento, nei termini di quanto esposto in motivazione, delle richieste di indennizzo avanzate dalla sig.ra Pujia A. M. con l'istanza di definizione, nei confronti della Tim Telecom, per il che la società resistente sarà tenuta a corrispondere:
 - a) € 1.057,50 (millecinquantasette/50), a titolo di indennizzo per cessazione linea voce;
 - b) € 1.207,50 (milleduecentosette/50), a titolo di indennizzo per cessazione linea adsl;
 - c) € 116,00 (centosedici/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
 - d) € 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 3) La società Telecom è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
- 4) Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

- 5) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 6) Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Presidente
F.to Dott. Giuseppe Rotta

Il Segretario
F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore
F.to Avv. Rosario Carnevale