

Co.Re.Com. Cal/Rep

DELIBERAZIONE N. 27-2018

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Floccari xxxx c/Tim- Telecom Italia xxxx - utenza n. xxxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 06-07-2018, 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 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 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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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 19/21 dicembre 2017;

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";

VISTA l'istanza del 14 dicembre 2017, prot. n. 51692, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 15 dicembre 2017, prot. n. 51951 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 della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta, a mezzo e-mail, il 12 gennaio 2018, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

TENUTO CONTO degli elementi acquisiti nel corso dell'udienza di discussione, tenutasi il 21 maggio 2017;

VISTI gli atti ed i documenti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 0962431XXX, ha contestato *in primis* la ritardata migrazione/portabilità della predetta utenza.

In particolare, ha rappresentato che:

1. Il 25 maggio 2017 ha fatto richiesta di portabilità dell'utenza dall'operatore Vodafone Italia all'operatore Tim- Telecom Italia;
2. Il 21 luglio 2017 è stato attivato il servizio fonia;
3. Il 14 agosto 2017, dopo la consegna del modem, è stato attivato il servizio Adsl;
4. L'utenza in contestazione risulta intestata ad altra persona, tale Floccari F.;
5. ha presentato numerosi reclami, senza ricevere alcun riscontro.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- a) l'indennizzo per ritardata migrazione /portabilità;
- b) l'indennizzo per "assenza del servizio dati";
- c) l'indennizzo per la mancata risposta a reclamo;
- d) l'indennizzo "per l'intestazione del numero a soggetto terzo";
- e) le spese di procedura.

In relazione a detta controversia, l'istante ha promosso il tentativo obbligatorio di conciliazione, che si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal verbale di mancata conciliazione del 7 novembre 2017, in atti.

1. La posizione dell' operatore

Il 12 gennaio 2018, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha contestato le domande dell'istante, chiedendone il rigetto, poiché infondate in fatto ed in diritto.

Questi ha evidenziato che il 6 giugno 2017 è pervenuta nei sistemi Telecom la richiesta di rientro dell'utenza in contestazione, e che il ritardo è dovuto a una anomalia del sistema. Per di più, ha precisato che nello stesso periodo è pervenuta richiesta di rientro di un'altra utenza, intestata alla signora Floccari F., per cui si è venuto a creare un disagio, a cui, tuttavia, l'operatore ha posto rimedio, prevedendo un subentro dell'utenza in esenzione spese. A causa di tutto ciò, i servizi voce e ADSL sono stati attivati rispettivamente il 21 luglio 2017 e il 25 settembre 2017.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per la sospensione del servizio dati dal 21 luglio al 14 agosto 2017, ha sostenuto che la richiesta è infondata, poiché come risulta dal retro cartellino, allegato ai fini probatori, le segnalazioni sono state ripristinate entro il termine contrattuale.

Nel merito, la resistente ha richiamato l'art. 8, commi 1, della delibera 179/03/CSP, a mente del quale: "*Gli organismi di telecomunicazioni devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono (...) e la tracciabilità dei reclami e segnalazioni presentati...*" e, per dare attuazione a tale norma, Tim-Telecom Italia ha istituito il servizio clienti 187/191, attivo H24, per ricevere tutte le segnalazioni guasti, effettuate dagli utenti.

La stessa ha sostenuto che la tracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, che sono dei documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati da Tim -Telecom Italia, in modo da garantire la tracciabilità di tutte le vicende relative all'utenza, così come espressamente richiesto dall'AgCom.

Ha richiamato, altresì, l'art. 15, punto 2, delle C.G.A, rubricato " Segnalazioni guasto - riparazioni", che prevede: "*Tim si impegna a ripristinare gratuitamente i disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione*". Infine, conclude, sostenendo che la segnalazione è un elemento indispensabile, ai fini della conoscibilità dei disservizi che potrebbero interessare le migliaia di utenze dallo stesso gestite. Perciò, la mancanza di reclami esime gli operatore da ogni responsabilità riguardo eventuali disservizi. Tale orientamento è, peraltro, confermato dalle delibere Agcom.

1. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte, come di seguito precisato.

Relativamente, alla ritardata migrazione dell'utenza *de qua* da Vodafone a Tim- Telecom Italia. La domanda è fondata e meritevole di accoglimento, nei limiti che seguono.

In tema di portabilità della numerazione vengono in rilievo, in particolare, le delibere Agcom n. 274/07/CONS e n. 41/09/CIR che hanno introdotto una procedura volta ad assicurare la concreta ed effettiva attuazione del diritto riconosciuto all'utente, di trasferire la propria utenza ad altro operatore, senza incertezze sui tempi di attivazione e con regole volte ad evitare che l'utente possa incorrere in eventuali sospensioni della linea durante l'espletamento della procedura di passaggio. Entrambi i provvedimenti sono stati emanati in attuazione di quanto stabilito dal decreto legislativo n. 7/2007, convertito dalla legge n. 40/2007 che, in particolare, all'articolo 1, comma 3, ha fissato in trenta giorni il termine massimo per il trasferimento del numero telefonico da un operatore a un altro.

In tale contesto normativo, ove l'utente lamenti, come nel caso di specie, l'inadempimento rispetto alla richiesta di migrazione, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili. In questi casi il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non essendo sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici che avrebbero

ritardato o impedito la portabilità ed essendo, al contrario, necessaria la dimostrazione, da parte dell'operatore, di essersi diligentemente attivato, in concreto, per rimuovere gli eventuali ostacoli tecnici incontrati.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento emerge che la parte istante il 25 maggio 2017 ha stipulato un contratto con l'operatore Tim- Telecom Italia, richiedendo la migrazione/portabilità del proprio numero di rete fissa, già attivo con il gestore Vodafone Italia. Inoltre, risulta che l'operatore Tim - Telecom Italia, in data 6 giugno 2017, ha avviato la procedura di migrazione dell'utenza *de qua*, inviando la relativa richiesta al gestore Vodafone, così come risulta dalla schermata in atti, allegata alla memoria difensiva dell'operatore.

L'operatore si è limitato ad eccepire che la ritardata migrazione dell'utenza sarebbe imputabile " ... *ad un'anomalia del sistema, in quanto nello stesso periodo perviene nei sistemi richiesta di rientro di altra utenza intestata aa Floccari F. ...* ", senza fornire alcuna prova attestante la regolare e tempestiva gestione della procedura di migrazione. Per ultimo, non risulta che l'operatore abbia debitamente informato l'utente in merito ai tempi della procedura di migrazione, né in merito alle problematiche tecniche del caso, violando con ciò il generale obbligo di buona fede, di correttezza e di affidamento da osservarsi nell'esecuzione del contratto. Dunque, in assenza di elementi probatori prodotti dall'operatore, deve optarsi per la responsabilità di quest'ultimo ai sensi dell'art. 1218 del codice civile per il ritardo nella procedura di migrazione *de qua*, con conseguente diritto della parte istante alla percezione di un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo, viene in rilievo l'art. 6, primo comma, del Regolamento in materia di indennizzi approvato con la Delibera n. 73/11/CONS.

Di conseguenza, parte istante ha diritto ad un indennizzo di euro 80,00, limitatamente alla ritardata portabilità del servizio voce, per complessivi giorni 16, compresi tra il 6 giugno e il 21 luglio 2017, così calcolati (5,00 x 46 giorni), decurtati i 30 giorni utili per la lavorazione, ai sensi dell'art. 1, comma 3, legge n. 40/2007). Parimenti, lo stesso ha diritto all'indennizzo per la ritardata portabilità del servizio ADSL, pari ad euro 200,00, per complessivi giorni 40, compresi tra il 6 giugno ed il 14 agosto 2017, così calcolati (5,00 x 70 giorni), decurtati sempre i 30 giorni previsti dalla normativa sopra citata, per la lavorazione della procedura.

Si accoglie, altresì, la richiesta di indennizzo per la sospensione del servizio ADSL, poiché emerge dalla documentazione in atti la responsabilità dell'operatore.

L'accertamento della responsabilità dell'operatore implica la corresponsione di un indennizzo da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS. Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 21 luglio e il *dies ad quem* nel giorno 14 agosto 2017, periodo indicato anche nell'istanza.

Perciò, la resistente deve liquidare all'istante, a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio ADSL, l'importo complessivo di euro 187,00 (centoottantasette/00), così calcolato: (7,50X25 giorni).

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, l'istante ha provato di aver inoltrato due reclami a mezzo fax, allegando il report di trasmissione. Di contro, dall'istruttoria condotta, non emerge alcuna comunicazione dell'operatore che possa essere considerata come valido riscontro nei termini indicati dalla normativa regolamentare.

Per tale motivo, si ritiene debba essere riconosciuto all'istante un indennizzo per mancata risposta ai reclami. Il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 25 luglio 2017 (data della prima segnalazione) ed il 7 novembre 2017 (data della conciliazione), e corrisponde a giorni 76 (decurtati 30 giorni). Di conseguenza, l'indennizzo che l'operatore dovrà corrispondere, ai sensi dell'art. 11, comma 1, della delibera 73/11 CONS, allegato A) è di euro 76,00 (settantasei/00).

Si rigettano le altre richieste formulate dall'istante.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'istante 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 presentare l'istanza di definizione e per presenziare all'udienza di discussione, davanti a questo Co.Re.Com..

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

DELIBERAZIONE

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal Sig. **Flocari A.**, nei confronti delle società Tim- Telecom Italia.

1. La società Tim- Telecom Italia è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, le seguenti somme:
 - a) euro 280,00 (duecentoottanta/00) a titolo di indennizzo per ritardata portabilità del servizio voce/ADSL, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
 - b) euro 187,00 (centoottantasette/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio ADSL, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
 - c) euro 76,00 (settantasei/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
 - d) euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.
2. La predetta società è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione, entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
3. 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;
4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subìto;
5. 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