

CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N.214 DEL 24-05-2016

DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Il Mondo di Peter Pan di Bardi xxxx/ Tim-Telecom Italia xx /Vodafone Italia (già Teletu xx)
Utenze n. xxxxx

IL DIRETTORE

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;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

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" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche ed integrazioni;

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);

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 37960 del 27 luglio 2015, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Tim-Telecom Italia, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA l'ulteriore istanza, acquisita al prot. n. 37962 del 27 luglio 2015, con cui il medesimo ricorrente ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Vodafone Italia (già Teletu), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTE le note di avvio dei procedimenti suddetti, inoltrate, entrambe, in data 13 agosto 2015 rispettivamente, al prot. n. 39808 e prot. n. 39854, con le quali il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio dei procedimenti finalizzati alla definizione delle predette controversie;

VISTE le note difensive ed i documenti allegati, pervenuti a cura delle summenzionate Compagnie telefoniche, nel termine assegnato da questo Co.Re.Com, ai sensi dell'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal legale della parte istante;

RITENUTO di dover disporre la riunione degli anzidetti procedimenti, per come stabilito dall'art. 18, comma 4 del Regolamento, in quanto soggettivamente ed oggettivamente connessi;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta, nei confronti di Telecom:

- 1) l'interruzione dei servizi voce + ADSL, sulla linea telefonica n. 0963/253342, dal mese di marzo al mese di luglio 2014 (evidenziando che l'interruzione si sarebbe verificata senza alcuna motivazione ed in assenza di preavviso);
- 2) la perdita della numerazione suddetta, attiva dall'anno 2011;
- 3) il successivo, mancato rientro in Telecom dell'utenza *de qua* e la mancata attivazione dei servizi voce + ADSL;
- 4) la mancata risposta ai reclami;

RILEVATO, altresì, che, nei confronti di Vodafone Italia, l'istante lamenta:

- 1) l'attivazione di servizi non richiesti (ovvero, l'avvio di una procedura di migrazione, non richiesta né autorizzata, da Telecom a Teletu);
- 2) la cessazione della linea telefonica 0963/25334 e la conseguente perdita della stessa;
- 3) l'interruzione dei servizi voce + ADSL, relativi alla numerazione suddetta, dal mese di marzo al mese di luglio 2014;
- 4) il mancato rilascio della linea da parte di Teletu per il rientro in Telecom.

Entrambi i tentativi di conciliazione, avviati nei confronti degli operatori su indicati e tenutisi nel mese di maggio 2015, si sono conclusi con il mancato accordo delle parti, come da verbali di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede, con istanze rivolte ad entrambi gli operatori:

il riconoscimento degli indennizzi contrattuali in ragione dei su riferiti disservizi; il rimborso delle somme indebitamente fatturate (a titolo di canone/costi attivazione/disattivazione/altre voci) per il periodo di interruzione dei servizi in questione; il rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

La società Telecom, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza delle domande avversarie e chiedendone il rigetto.

Quanto alla migrazione (da Telecom a Teletu), che l'istante asserisce di avere subito, ma di non avere richiesto, la convenuta nega qualsiasi responsabilità in proposito e rileva che, in base al vigente quadro regolamentare, quando un utente decide di migrare verso altro gestore telefonico, stipula con questo un contratto di abbonamento, escludendo, per ciò stesso, la partecipazione dell'operatore *donating* (nella specie, Telecom), il quale non può intervenire nel rapporto contrattuale tra il cliente e l'altro operatore. Pertanto, ad avviso della convenuta, la responsabilità della asserita attivazione di un contratto con Teletu (in assenza di consenso e di autorizzazione da parte del titolare dell'utenza), è riconducibile esclusivamente all'operatore *recipient* (Teletu), dal momento che proprio il *recipient* deve inserire direttamente l'ordine di attivazione nella apposita piattaforma informatica, denominata "sistema Pitagora".

La procedura di passaggio dell'utenza, per come delineata dalla vigente regolamentazione di settore, prevede, altresì, che, a fronte di una richiesta di migrazione, l'operatore *donating* (nel caso di specie, Telecom Italia) sia obbligato a trasferire il numero telefonico su cui è stato immesso l'ordine di attivazione ed è stata, pertanto, richiesta la migrazione.

Tanto premesso, la convenuta evidenzia che, dalla documentazione esibita in atti, si evince che, in data 2 aprile 2014, è stata inserita una richiesta di migrazione dell'utenza *de qua* verso l'operatore Teletu, che risulta espletata in data 10 aprile 2014, nel termine previsto dalle norme di settore. Stando alla detta produzione documentale, a parere della convenuta, nessun addebito di responsabilità può essere mosso all'operatore Telecom in ordine al disservizio che qui si contesta.

Quanto al lamentato ritardo nell'espletamento della successiva richiesta, da parte dell'utente, di rientro in Telecom, la convenuta rileva che la richiesta medesima risulta pervenuta, sui sistemi, in data 30 aprile 2014 ed espletata, per la componente fonia, in data 12 maggio 2014 (nel termine regolamentare previsto dalle Delibere Agcom), e che, per quanto riguarda, invece, la linea dati, la procedura ha subito un ritardo dovuto al mancato rilascio della linea da parte dell'operatore *donating*, Teletu, e dall'indicazione di un codice di migrazione errato; tale situazione ha causato l'annullamento della procedura di rientro in Telecom, che si è conclusa solo in data 11 luglio 2014. In ragione di tali anzidette considerazioni, la società resistente nega qualsiasi addebito di responsabilità in ordine al su riferito disservizio.

Infine, con riguardo alla lamentata, successiva, sospensione della fornitura, l'operatore evidenzia che, sulle utenze in oggetto, è presente un insoluto pari ad euro 721,78, dovuto al mancato pagamento dei conti telefonici dal n. 2/2014 al n. 4/2015 e che tale persistente morosità ha comportato la risoluzione contrattuale, ai sensi dell'art. 19 delle CGA. Inoltre, la convenuta rileva come dalla documentazione esibita agli atti, emerga con chiarezza che Telecom ha regolarmente preavvisato l'utente della sospensione e della risoluzione contrattuale, eventualmente disposta al permanere della morosità.

Per tutto quanto sopra esplicito, la convenuta insiste nel rigetto integrale delle richieste di parte istante.

La società Vodafone (già Teletu), tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza delle domande avversarie e chiedendone il rigetto.

Quanto alla migrazione, asseritamente non richiesta (da Telecom a Teletu), la convenuta dichiara e dimostra, mediante esibizione documentale (schermata Art e relative fatture), che il passaggio in Teletu dell'utenza *de qua* è stato richiesto, tramite inserimento nel sito web dell'operatore, alla data del 22 marzo 2014 e risulta essersi perfezionato il successivo 10 aprile.

In seguito, la nuova richiesta di portabilità (da Teletu a Telecom) della componente fonia risulta notificata il 18 aprile 2014 ed espletata (con rientro in Telecom) il successivo 12 maggio 2014. Da tale data, ad avviso della convenuta, eventuali problematiche afferenti i servizi in questione, sorte in seguito al perfezionamento della migrazione in Telecom, non sono imputabili a Teletu.

Con riferimento al servizio ADSL, stando alla documentazione estrapolata dagli archivi di Teletu, si rilevano alcune successive richieste di migrazione, andate in scarto; nelle more di tali reiterati tentativi di portabilità, risulta, tuttavia, che l'utente abbia chiamato il servizio clienti di Teletu (in data 16 maggio 2014) per chiedere la cessazione del servizio dati, come emerge dal *file* audio, allegato in atti. Di conseguenza, per espressa richiesta dell'odierno istante, la linea internet è stata cessata il successivo 5 giugno.

Per quanto sopra riferito, la società confuta la ricostruzione di parte istante e nega di avere posto in essere la migrazione senza il consenso del suo titolare; inoltre, esclude la propria responsabilità in ordine alla lamentata perdita della numerazione *de qua*; tant'è che, per come emerge dal tenore della registrazione vocale, versata in atti, al momento della richiesta di dismissione del servizio ADSL (avvenuta, come detto, alla data del 16 maggio 2014), si ode chiaramente che la linea voce era già passata in Telecom.

La convenuta confuta, inoltre, l'asserita interruzione dei servizi *de quibus*, esibendo, all'uopo, la fatturazione, dal cui dettaglio emerge l'esistenza di traffico negli stessi periodi indicati da parte istante.

Ancora, la convenuta evidenzia come, inspiegabilmente, l'utente si sia rivolto a questo Corecom dopo oltre un anno dal verificarsi degli eventi di cui si discute, con ciò, dimostrando inerzia e disinteresse per il recupero della numerazione, di cui oggi lamenta la perdita. A riprova di ciò, dimostra come non risultino depositate istanze GV5, per provvedimento temporaneo, né ricorsi ex art. 700 c.p.c.

Per concludere, l'odierno istante risulta moroso, nei confronti dell'operatore Vodafone (Teletu), della complessiva somma di euro 308,32, per il mancato pagamento delle fatture emesse, nonostante il regolare utilizzo dei servizi *de quibus*.

Per quanto sopra, la società convenuta insiste nel rigetto integrale del presente ricorso, per infondatezza delle domande avversarie.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che, sia la parte istante, sia gli operatori, hanno aderito ai tentativi di conciliazione, senza raggiungere alcun accordo, e che le udienze di secondo grado non si sono tenute, in quanto il ricorrente vi ha espressamente rinunciato; per il che, i fascicoli sono stati ritirati per la decisione;

SEMPRE IN VIA PRELIMINARE, deve dichiararsi inammissibile la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami, avanzata nei riguardi dell'operatore Telecom, atteso che, per come risulta dal verbale in atti, la stessa non ha formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione;

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue:

- A) Quanto all'asserita interruzione dei servizi fonia + ADSL, sulla linea 0963/253342, dal mese di marzo 2014 al 19 luglio 2014, la ricostruzione degli eventi, per come risultante dalle concordie dichiarazioni degli operatori e dalla documentazione acquisita in atti, non consente di affermare la sussistenza di tale disservizio. Infatti, nel periodo su indicato, la numerazione in oggetto risulta migrata da Telecom a Teletu, su espressa richiesta di migrazione avanzata, come si dirà, dalla stessa parte istante; inoltre, dall'esame delle fatture emesse da Teletu nei mesi su indicati, risulta che la linea era funzionante, dal momento che, nel dettaglio, emerge l'esistenza di traffico. Per quanto sopra, la domanda di indennizzo non può trovare accoglimento.
- B) In relazione al lamentato avvio di una procedura di migrazione verso Teletu, asseritamente non richiesta dall'utente, dall'esame della documentazione esibita, risulta, invece, che il passaggio in Teletu sia stato richiesto dal medesimo, mediante accesso nel sito web dell'operatore suddetto. Ne sono prova le schermate di sistema, depositate agli atti del presente procedimento. Detto passaggio, richiesto in data 22 marzo 2014, risulta essersi perfezionato il successivo 10 aprile. Per il che, nessun addebito di responsabilità per "migrazione non richiesta" può essere mosso all'operatore Teletu, con la conseguenza che la detta contestazione dell'utente appare destituita di fondamento e, con essa, qualsiasi richiesta di indennizzo, rimborso, storno relativa a tale preteso disservizio.
- C) Sul versante del rapporto tra l'odierno istante e l'operatore Telecom, in ordine alla migrazione (da Telecom a Teletu), che il ricorrente asserisce di avere subito, lamentando di non essere stato adeguatamente tutelato dallo stesso operatore *donating* Telecom, l'indagine istruttoria consente di escludere la responsabilità di Telecom, anche alla luce del vigente quadro regolamentare (delibere Agcom n. 274/07/Cons.). Infatti, dall'esame delle norme regolamentari che disciplinano la materia, emerge con chiarezza il riparto di responsabilità tra gli operatori coinvolti nelle procedure di passaggio delle utenze. Nel caso al nostro esame, si ribadisce, l'istruttoria ha permesso di accertare che la richiesta di migrazione verso Teletu è stata inserita *on line* dal medesimo utente e che nessuna attivazione arbitraria è stata messa in atto dall'operatore suddetto. Quanto all'operatore *donating* Telecom, sebbene l'odierno istante lamenti la mancata intromissione del medesimo nel rapporto contrattuale in atto ed, in altri termini, il fatto che Telecom non abbia frapposto ostacoli alla migrazione dell'utenza verso Teletu, deve concludersi per l'integrale infondatezza di tale richiesta. Infatti, dal tenore delle norme regolamentari sopra richiamate, emerge l'obbligo per il *donating* di rilasciare prontamente la linea, non appena riceva un ordine di migrazione proveniente dall'altro operatore. Anzi, una eventuale opposizione del *donating* alla richiesta di migrazione dell'utenza si configura come una condotta espressamente vietata (delibera n. 31/11/Cir; divieto di *retention*), che, se accertata dall'Agcom, può dare luogo ad una sanzione nei confronti dell'operatore responsabile. In altri termini, conformemente alle vigenti disposizioni di settore, il *donating* è obbligato a rilasciare la linea per la quale sia stata richiesta la migrazione. Sul piano operativo, spetta al *recipient*, che acquisisce il cliente, l'inserimento dell'ordine di lavoro nella piattaforma informatica, appositamente creata, denominata "sistema Pitagora". In ragione di quanto appena espresso, non ravvisando, nella condotta dell'operatore Telecom, alcuna responsabilità per il disservizio qui contestato, si conclude per il rigetto della domanda di indennizzo/rimborso/storno, formulata da parte istante.
- D) Quanto alla perdita della numerazione in oggetto, la circostanza risulta confutata dalle prove esibite in atti: infatti, per come emerge dalle stesse dichiarazioni di parte istante e dalla ricostruzione offerta dagli operatori, nonché dalla documentazione esibita, risulta che i disservizi qui lamentati, lungi dal poter essere addebitati all'inadempimento contrattuale degli operatori convenuti, siano, invece, ascrivibili alla condotta contraddittoria del ricorrente medesimo, il quale, in un primo tempo, mediante collegamento *on line* al sito web di Teletu, inoltrava una richiesta di migrazione della linea *de qua* verso detto operatore; in seguito, quando ormai il processo di migrazione era in fase di espletamento (e, a quel punto, irreversibile), l'istante richiedeva ad entrambi gli operatori l'annullamento della procedura medesima ed il rientro in Telecom. Ne consegue, che i disguidi connessi a tale contraddittoria condotta dell'utente non sono addebitabili agli operatori convenuti. In aggiunta a quanto appena esposto, si rileva che, tuttavia, aderendo alla richiesta dell'istante, Telecom riavviava tempestivamente la procedura di rientro; per il che, la linea voce migrava tempestivamente. Quanto al servizio ADSL, lo stesso subiva alcune notifiche di scarto: stando alla ricostruzione degli accadimenti, in base alle dichiarazioni fornite dall'altro operatore Teletu, è emerso che, nelle more della migrazione, l'utente aveva contattato il Servizio Clienti Teletu per richiedere la cessazione/dismissione del servizio dati; ciò risulta confermato dal tenore della registrazione vocale, acquisita agli atti del presente procedimento. Nel corso della stessa, si ode chiaramente la volontà dell'utente, sopra individuato, di dismettere la linea dati, relativa alla numerazione in oggetto, con l'operatore Teletu. Ne deriva che il servizio ADSL non poteva migrare verso Telecom, atteso che lo stesso era stato cessato su espressa richiesta del cliente. Inoltre, nel corso della detta registrazione vocale, avvenuta in data 16 maggio 2014, si ode, altrettanto chiaramente, che la linea voce era già passata in Telecom. In conclusione, all'esito dell'istruttoria, non è dato accertare la sussistenza del disservizio lamentato dall'odierno istante, ovvero la perdita della numerazione in oggetto, né tantomeno, che tale circostanza sia addebitabile a fatto proprio degli operatori coinvolti nei processi di migrazione e

rientro sopra descritti. Infine, accogliendo il rilievo sollevato dall'operatore Teletu, si deve rimarcare la condotta negligente ed inerte dell'istante in ordine al recupero della numerazione di cui oggi si controverte, atteso che, come evidente dai fatti di causa, l'utente si è rivolto a questo Corecom per avviare un primo tentativo di conciliazione a distanza di oltre un anno dal verificarsi degli eventi sin qui narrati, né risulta avere introdotto alcuna istanza cautelare (amministrativa o giudiziale) per il recupero della numerazione di cui oggi lamenta la perdita.

- E) Infine, con riferimento ai provvedimenti di sospensione amministrativa dei servizi e successiva risoluzione contrattuale, gli stessi sono stati assunti dall'operatore Telecom a causa della persistente morosità dell'utente; la richiesta di indennizzo non merita accoglimento, in quanto si è accertato che tali provvedimenti sono stati legittimamente disposti, previo preavviso all'utente e nel rispetto di un congruo termine. Peraltro, non risulta, a questa istruttoria, che le fatture insolute siano state mai contestate dall'istante e che questi abbia provveduto ad effettuare dei pagamenti parziali, per come previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore, dalle CGA e dalle norme vigenti nel settore.

RITENUTO che, nel caso di specie, attesa l'integrale infondatezza degli odierni ricorsi, spinti fino al limite della temerarietà, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) Il rigetto delle domande di indennizzo/rimborso/storno, avanzate dal ricorrente Bardi, titolare della cartoleria "Il mondo di Peter Pan", con istanze di definizione nei confronti di Tim-Telecom Italia e Vodafone (già Teletu);
- 2) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 3) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "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 determina 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;

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.

Il Responsabile del Procedimento
F.to D.ssa Caterina Romeo

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria
F.to Avv. Rosario Carnevale