

CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N. 82 DEL 01/03/2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA

Scalise xxxxx/Tim xxx (già Telecom Italia xxx) – utenza 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. 26489 del 11 maggio 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 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 28 maggio 2015, prot. n. 30613, 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 in data 22 giugno 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal legale del ricorrente;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierna istante lamenta: 1) la migrazione non richiesta da Telecom ad altro operatore, con contestuale interruzione della linea *de qua* (fonia + ADSL) e perdita della numerazione per fatto imputabile alla convenuta società telefonica;

2) l'addebito di somme non dovute; 3) la tardiva risposta ai reclami; 4) la tardiva attivazione della nuova utenza.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 7 aprile 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) il riconoscimento degli indennizzi contrattuali per perdita della risorsa numerica e per cessazione arbitraria dei servizi fonia + ADSL dal 12/04/2014 al 26/5/2014;
- 2) lo storno della fattura xxxx ed il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti;
- 3) l'indennizzo per tardiva risposta ai reclami e per mancato assolvimento degli obblighi informativi;
- 4) il rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, quantificate nella somma di € 300,00.

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

In merito alla sospensione della linea *de qua* (servizi fonia + ADSL) per migrazione dell'utenza verso altro operatore, non richiesta dall'odierna istante, la resistente nega qualsiasi responsabilità in proposito, precisando che l'art. 18 della delibera Agcom n. 41/09/Cir definisce le modalità da rispettare in ordine alla procedura di migrazione e, precisamente, il fatto che, in base a tale articolo, l'utente rivolge richiesta all'operatore c.d. recipient, indicando il nominativo dell'operatore c.d. donating. Quest'ultimo riceve, per via informatica, detta richiesta di migrazione da parte del recipient ed è tenuto, ai sensi della predetta delibera Agcom, al rilascio della linea entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta. Per quanto sopra, la società convenuta, essendo nel caso di specie operatore donating, dichiara di avere provveduto al rilascio della linea telefonica in oggetto. Pertanto, nessuna responsabilità è ascrivibile alla convenuta medesima in ordine ai fatti qui contestati, atteso che la stessa ha ottemperato alle prescrizioni dell'Agcom.

In merito alla ritardata attivazione della nuova numerazione, la società resistente attesta che in data 14/04/2014 l'istante richiedeva l'attivazione di una nuova linea telefonica e che, a causa di problemi tecnici, la stessa veniva attivata in data 26/05/2014, con un ritardo di 31 giorni, previa decurtazione del periodo iniziale di franchigia. Di conseguenza, l'operatore provvedeva a liquidare l'importo di € 280,41 a titolo di indennizzo automatico, dandone comunicazione all'utente con nota del 30/04/2015, in atti, ed ottemperando alle prescrizioni dell'Agcom (art. 3 delibera n. 124/10/Cons.). L'importo su indicato è stato liquidato secondo i parametri previsti dalle CGA Telecom ed è conforme ai principi di equità e proporzionalità richiamati dall'art. 84 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, in quanto soddisfa l'intero periodo intercorrente tra la richiesta di attivazione e l'effettiva attivazione dell'utenza.

In conclusione, considerata l'assenza di propria responsabilità in ordine ai fatti sopra contestati, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata giudicata necessaria, atteso che entrambe le parti hanno utilmente articolato le

proprie tesi difensive ed è stato garantito il contraddittorio; inoltre, il fascicolo risulta adeguatamente documentato e la controversia è matura per la decisione;

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

1) in ordine ai disservizi scaturiti dalla migrazione della linea *de qua* verso altro operatore (nella specie si lamenta la migrazione non richiesta verso altro operatore; l'interruzione dei servizi fonia + ADSL; la perdita della numerazione in oggetto), questo ufficio non può che condividere le argomentazioni addotte dalla società convenuta in relazione alle modalità di rilascio delle linee ed agli adempimenti gravanti sugli operatori durante i processi di migrazione, ai sensi dell'art. 18 Delibera Agcom n. 274/07/Cons e succ. modif. ed integr. In particolare, le procedure di migrazione delle utenze vedono coinvolti l'operatore che acquisisce il cliente (c.d. operatore *recipient*), che nel caso di specie non è stato convenuto dall'odierna istante, e l'operatore che ha in carico il cliente (c.d. *donating*) che, nel caso che ci occupa, è la società Telecom Italia. Orbene, ai sensi delle norme regolamentari su richiamate, di regola, il cliente aderisce ad un'offerta commerciale dell'operatore *recipient* e richiede il passaggio dell'utenza, fornendo al medesimo il proprio codice di migrazione; il *recipient* verifica l'esattezza del codice ed avvia il processo, inoltrando all'operatore *donating* la richiesta di passaggio dell'utenza; il *donating*, ricevuta la richiesta di passaggio, procede alle verifiche formali e gestionali, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del *donating*, il *recipient* trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete (Telecom Italia Wholesale), cui è demandato il *provisioning* del servizio intermedio alla DAC (data avvenuta consegna).

Nel caso di specie, Telecom, in qualità di operatore *donating*, ha ottemperato all'obbligo, impostogli dalla citata delibera Agcom, di provvedere al rilascio dell'utenza in oggetto; pertanto, ad esso operatore non è addebitabile la responsabilità in ordine ai fatti qui contestati.

Il suddetto quadro regolamentare prevede, altresì, che, in caso di attivazioni, migrazioni o cessazioni non richieste l'utente ha diritto di ottenere gratuitamente la precedente configurazione della propria linea e che tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione della prestazione non richiesta.

Tornando al caso che ci occupa, con riferimento all'operato della società convenuta, non è dato constatare alcun disservizio ad essa imputabile in ordine alla migrazione non richiesta della linea *de qua*, né in ordine alla lamentata interruzione dei servizi fonia + ADSL ed alla perdita della numerazione.

2) Si accoglie, invece, parzialmente, la richiesta di storno della fattura xxxxx (conto telefonico n. 3/2014), limitatamente all'addebito di € 97,60, iva inclusa, a titolo di "annullamento sconto per cessazione anticipata". A giudizio di questo ufficio, l'addebito di che trattasi è illegittimo in quanto la proposta di abbonamento, relativa all'utenza *de qua*, con la quale era stata attivata l'offerta Tutto senza limiti, con effetto dal 26/10/2012, prevede la facoltà di recesso del cliente in qualsiasi momento, previa comunicazione all'operatore secondo le modalità ivi indicate, e l'addebito di una penale per recesso anticipato qualora il recesso fosse stato esercitato nel corso del primo anno di durata contrattuale. Invero, nella fattispecie al nostro esame, non ricorre detta condizione, atteso che la migrazione (che la cliente contesta, in quanto dalla stessa, non voluta) si è, comunque, verificata in data successiva al primo anno di vigenza del contratto *de quo*.

Per quanto sopra, la società Telecom è tenuta a stornare, in favore dell'odierna istante, dalla fattura xxxx, la somma di € 97,60, iva inclusa, a titolo di "annullamento sconto per cessazione anticipata".

3) Merita accoglimento la domanda di indennizzo per tardiva risposta ai reclami e per il mancato assolvimento degli obblighi informativi, in quanto, per come emerge dalla documentazione acquisita agli atti del procedimento, il primo reclamo scritto dell'utente, da essa inoltrato per fax in data 23 aprile 2014, risulta riscontrato dall'operatore con missiva del 30 aprile 2015, ovvero con ritardo di 343 giorni dalla richiesta, al netto dei primi trenta giorni di franchigia.

In ragione di quanto appena espresso, si stabilisce che la società Telecom corrisponda alla sig.ra Scalise S. la somma di € 343,00 (trecentoquarantatre/00) a titolo di indennizzo per tardiva risposta ai reclami. L'ammontare dell'indennizzo è calcolato ai sensi dell'art. 11 di cui alla delibera n. 73/11/CONS;

4) Nulla è dovuto all'odierna istante in merito alla ritardata attivazione della nuova numerazione, atteso che la società resistente ha attestato di avere provveduto a liquidare l'importo di € 280,41 a titolo di indennizzo automatico per il su richiamato disservizio e ne ha dato comunicazione all'utente con nota del 30/04/2015, in atti.

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione";

CONSIDERATO che, nonostante la fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere alla ricorrente la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) La società Tim (già Telecom Italia) è tenuta ai seguenti adempimenti nei confronti della sig.ra Scalise S:
 - a) stornare, dalla fattura xxxx, la somma di € 97,60, iva inclusa, illegittimamente addebitata a titolo di "annullamento sconto per cessazione anticipata";
 - b) corrispondere l'importo di € 343,00 (trecentoquarantatre/00) a titolo di indennizzo per tardiva risposta ai reclami;
 - c) corrispondere l'importo di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 2) Il rigetto delle ulteriori domande, per come formulate nell'atto introduttivo del presente procedimento;
- 3) La somma determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- 4) E' in facoltà della ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 5) 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";
- 6) 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;
- 7) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determina 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.

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

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