

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N. 12

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Rocca xxxx c/TELECOM ITALIA 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. Calabria;

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- Co.Re.Com." e ss.mm. e ii.;

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 ss.mm. e ii.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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);

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 25 luglio 2012, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 33659, con cui il Dr. xxxx ne ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la Telecom Italia 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 ss. mm. e ii.;

la nota del 30 luglio 2012, prot. n. 34348, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

la nota di convocazione del 21 settembre 2012, prot. n. 40638, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 11 ottobre 2012, alla relativa udienza di discussione;

il verbale di udienza dell'11 ottobre 2012;

gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il Dr. xxxx ha dichiarato quanto segue:

il 7 settembre 2011, ha aderito all'offerta di attivazione da Teletù a Telecom Italia xxxx

il contratto con Telecom prevedeva il servizio voce + internet 7 mega, sull'utenza business xxxx;

il 12 ottobre 2011 risulta trasferita a Telecom la linea voce, nel mentre la linea per l'adsl resta gestita e non funzionante all'operatore Teletù;

tale anomalia è stata segnalata più volte al 191, nonché a mezzo fax e raccomandata;

i riscontri alle segnalazioni contenevano motivazioni differenti e vaghe, senza risolvere il disservizio denunciato;

il 16 febbraio è stata inoltrata una segnalazione all'Agcom.

Per i suesposti motivi, l'istante, il 9 maggio 2012, ha promosso presso questo Co.Re.Com., il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti.

Il 25 luglio 2012, con istanza introduttiva del presente contenzioso, l'istante, ribadendo le proprie doglianze, ha richiesto i seguenti indennizzi: ritardata attivazione del servizio adsl; assenza oneri informativi e affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi; mancata esecuzione delle procedure di cambio operatore; assenza degli standard qualitativi stabiliti nelle Carte di Servizio; mancata portabilità nei termini stabiliti; mancato inserimento negli elenchi telefonici. L'istante ha richiesto, altresì, il rimborso di € 40,32 per fatture indebitamente pagate ed il rimborso di € 26,95 per invio raccomandate.

L'operatore convenuto, con memoria del 20 agosto 2012, ha controdedotto ai rilievi sollevati dall'odierno ricorrente:

la linea xxx è stata riattivata, per rientro da ULL, il 12 ottobre 2011;

il ritardo dell'attivazione adsl è dipesa dalla *"cessazione che l'Olo cedente doveva eseguire su specifica richiesta del cliente"*;

a seguito delle richieste del cliente pervenute al 191 (richiesta del 2 novembre 2011) sono stati emessi tre ordini di attivazione (05/10/011 – 02/11/2011 – 02/04/2012), tutti annullati per *"KO consistenza – presenza ADSL"*;

le richieste di sovrascrittura sono state avviate inutilmente (la sovrascrittura è dedicata ai clienti con linea sempre appartenuta a Telecom e con adsl attiva con altro Olo);

la questione è stata oggetto di una Conciliazione Paritetica precedente archiviata con verbale di improcedibilità del 27 gennaio 2012;

in occasione del tentativo di conciliazione del 27 gennaio 2012, il cliente, sentito telefonicamente dal rappresentante dell'Associazione dei consumatori, è stato informato che doveva inoltrare richiesta di disdetta del servizio adsl da altro Olo e successivamente richiedere l'attivazione del servizio Telecom;

il 17 maggio è stato notificato GV5;

la linea adsl xxxx è stata cessata da Teletù il 3 maggio 2012;
il 25 maggio 2012 Telecom ha emesso ordine di lavoro per attivare il servizio adsl "internet 7 mega";
il 30 maggio 2012 il cliente ha chiesto la "rimodulazione dell'appuntamento" e il 1° giugno è stato consegnato il modem presso il cliente, che lo ha installato ed ha confermato la regolare navigazione;
il 31 maggio 2012 è pervenuta la Determina n. 102 del 31 maggio 2012, emessa dal Co.Re.Com relativamente al GV5 di cui sopra;
il servizio adsl è stato tecnicamente attivato l'1 giugno 2012 ed acquisito dai sistemi di fatturazione il 16 luglio 2012;
riguardo la mancata inserzione dell'utenza sulle Pagine Bianche Edizione 2012-2013, la stessa non risulta inserita in elenco in quanto il rientro in Telecom è avvenuto il 12 ottobre 2011 (scadenza aggiornamenti 31 dicembre 2011) e per un problema tecnico "il DBU non si è interfacciato con l'editore (Seal)";
il DBU è un database virtuale e logico che raccoglie i numeri telefonici ed i dati identificativi dei clienti di tutti gli operatori nazionali di telefonia fissa e mobile, che costituisce la base dei dati per la ricostruzione di tutti i nuovi elenchi telefonici ed i servizi di informazione abbonati;
il DBU è lo strumento utilizzato dai gestori telefonici nel quale convogliano tutte le informazioni utili all'editore per la stampa degli elenchi telefonici;
il prossimo aggiornamento avverrà a dicembre 2012 e potrà essere inserito nella prossima edizione pagine bianche 2013-2014
Con memoria di replica del 4 settembre 2012, il ricorrente ha precisato che il 7 settembre 2011 ha sottoscritto apposito modulo controfirmato dall'agente Telecom, sia per il servizio di fonia sia per quello di adsl, servizi presentati e proposti come unico bundle dall'agente Telecom;
il tentativo di conciliazione paritetica non ha alcuna valenza giuridica e giudiziale, atteso che il verbale risulta privo delle firme delle parti,
non ha intrattenuto rapporti con il rappresentante dell'Associazione dei consumatori e non è stata chiesta la disdetta del servizio adsl ad altro Olo per poi richiedere l'attivazione del servizio a Telecom;
con nota del 20 agosto 2012 Telecom ha accreditato l'indennizzo pari a € 120,00 per mancato inserimento negli elenchi telefonici.
All'udienza di discussione, tenutasi in data 11 ottobre 2012, l'istante insiste nelle proprie deduzioni e chiede un indennizzo pari a € 5.000,00 (cinquemila/00); il rappresentante del gestore, pur non riconoscendo alcuna responsabilità nella mancata attivazione della linea adsl, in quanto occupata da altro gestore, propone a titolo conciliativo e transattivo la corresponsione di € 2.500,00 (duemilacinquecento/00).

Motivi della decisione

1 In tema di rito.

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento delle parti nella fase della conciliazione e, nello specifico, evidenziare che l'operatore ha aderito all'udienza di conciliazione e di definizione.

2 Riguardo al merito.

La domanda del ricorrente verte sostanzialmente sull'inadempimento del contratto sottoscritto il 7 settembre 2011, con particolare riferimento alla ritardata attivazione della linea adsl con N.P., nonché sull'omesso inserimento della utenza de qua nell'elenco telefonico dell'anno 2012-2013.

2.1 Con riferimento alla ritardata attivazione con N.P.

Preliminarmente, risulta provato agli atti che l'istante ha concluso con Telecom un contratto in data 7 settembre 2011, per l'attivazione del servizio voce + internet 7 mega, sull'utenza bussiness xxxxx.

Risulta, anche, pacifico che il 12 ottobre 2011 è stata trasferita a Telecom la linea voce, nel mentre il servizio adsl è stato tecnicamente attivato l'1 giugno 2012.

Il gestore si è difeso specificando che il ritardo nell'attivazione del servizio Adsl è "dipeso unicamente dalla cessazione che l'Olo cedente doveva eseguire, su specifica richiesta del cliente".

A tal proposito, è opportuno chiarire che il ricorrente, utente Teletù, ha espresso all'operatore Telecom, quale operatore recipient, la volontà di migrare relativamente al servizio voce e adsl, ed ha sottoscritto apposito modulo, contestualmente controfirmato dall'agente Telecom.

I servizi voce e adsl sono stati proposti da Telecom come un unico pacchetto e tale dichiarazione del ricorrente è, ampiamente, comprovata dalla documentazione in atti, dalla quale si evince, chiaramente, che la richiesta di migrazione è stata avanzata sia per la linea voce, che per il servizio adsl.

Peraltro, Telecom dichiara che sono stati emessi tre ordini di attivazione (05/10/011 - 02/11/2011 - 02/04/2012), tutti annullati per "KO consistenza - presenza ADSL", e ciò a riprova che il contratto del 7 settembre 2011 riguardava sia la componente voce, sia la componente adsl.

Precisato ciò, Telecom, in quanto operatore recipient, avrebbe dovuto attivarsi senza indugio verso l'operatore donating Teletù, in virtù della succitata richiesta di migrazione, che è, anche, una richiesta di cessazione del rapporto contrattuale con l'altro operatore.

Ne consegue che la responsabilità per ritardo nell'attivazione della linea adsl con N.P. è di Telecom e non deriva, certamente, dal fatto che l'istante avrebbe dovuto chiedere a Teletù la cessazione della linea adsl, per poi chiedere a Telecom l'attivazione del predetto servizio.

Alla luce di tali considerazioni, è dunque da accogliere la richiesta di indennizzo avanzata dal ricorrente relativamente alla ritardata attivazione del servizio adsl.

2.2 Con riferimento all'omessa iscrizione negli elenchi telefonici pubblici

Dalla documentazione in atti risulta pacifico che il nominativo dell'odierno ricorrente non è stato inserito negli elenchi telefonici di xxx, xxx e xxxx –per gli anni 2012–2013.

A tal proposito, Telecom evidenzia che la mancata inserzione dell'utenza sulle Pagine Bianche Edizione 2012–2013 è dovuta al fatto che il rientro in Telecom è avvenuto il 12 ottobre 2011 (scadenza aggiornamenti 31 dicembre 2011) e per un problema tecnico " *il DBU non si è interfacciato con l'editore (Seal)*".

Ne deriva che il rientro in Telecom è avvenuto prima della scadenza degli aggiornamenti degli elenchi, fissata al 31 dicembre. Ciò nonostante l'utenza del ricorrente non è stata inserita sulle Pagine Bianche Edizione 2012–2013, per un problema del DBU, database virtuale che costituisce la base dei dati per la ricostruzione di tutti i nuovi elenchi telefonici.

Per quanto sopra evidenziato, questo Comitato ritiene che vada riconosciuto l'indennizzo per omesso inserimento nell'elenco telefonico.

2.2 Con riferimento agli indennizzi e al rimborso.

Per quanto rilevato al punto sub 2.1., (e cioè a fronte di un contratto sottoscritto dall'istante il 7 settembre 2011), considerando che la Cds Telecom prevede 50 giorni quale tempo massimo di attivazione del servizio adsl, il dies a quo, cioè la data dalla quale far decorrere il ritardo del gestore, risulta essere il 28 ottobre 2011, nel mentre il dies ad quem, cioè la data di attivazione del servizio, è l'1 giugno 2012.

Ne consegue che Telecom è tenuta a liquidare in favore dell'utente la somma complessiva di € 2.604,00 (duemilaseicentoquattro/00), a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio adsl con N.P., calcolata dal 28 ottobre 2011 all'1 giugno 2012, per complessivi giorni 217, al parametro giornaliero di euro 7,50, previsto dall'art. 3, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS, ridotta ad un quinto (trattandosi di ritardo nella procedura di cambio operatore) ai sensi dell'art. 3, comma 3 della stessa delibera, e computata in misura doppia (trattandosi di un contratto "business"), ai sensi dell'art. 12 della predetta Delibera.

Il riconoscimento di tale indennizzo soddisfa tutte le ulteriori richieste avanzate dall'istante (assenza oneri informativi e affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi; assenza degli standard qualitativi stabiliti nelle Carte di Servizio; mancata portabilità nei termini stabiliti; rimborso di € 40,32 per fatture indebitamente pagate; rimborso € 26,95 per invio raccomandate), connesse alla ritardata attivazione del servizio adsl.

Per quanto espresso al punto sub. 2.2, Telecom è tenuta a liquidare in favore dell'istante € 800,00 (ottocento/00), a titolo di indennizzo per omessa indicazione negli elenchi telefonici pubblici, per ogni anno di disservizio (2012–2013), ai sensi dell'art. 10, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS, all. A., calcolato in misura quadrupla in relazione alla tipologia del contratto (business), ex art. 12, comma 2 della citata delibera.

Dalla somma di € 800,00 (ottocento/00), dovrà essere scorporato l'importo di € 120,00 (laddove fosse stato già accreditato), riconosciuto da Telecom con nota del 20 agosto 2012, a titolo d'indennizzo per mancato inserimento nell'elenco telefonico per gli anni 2012–2013.

Ritenuto, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Comitato all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura.

3 Con riferimento alle spese di procedura

L'art. 19, comma 6, del Regolamento sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto " *del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione* " e che " *quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi* " vadano comunque " *rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione* ".

Nel caso di specie, l'operatore ha aderito all'udienza di conciliazione e parimenti ha partecipato all'udienza di discussione tenutasi in data 11 ottobre 2011, proponendo a titolo conciliativo e transattivo la corresponsione di un importo pari a € 2.500,00 (duemilacinquecento/00).

Per tali motivi, si ritiene equo compensare le spese della procedura di definizione.

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) L'operatore Telecom Italia xxx, per quanto in parte motiva, è tenuto a liquidare in favore del dr. xxxx, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di:
 - a) € 2.604,00 (duemilaseicentoquattro/00), a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio adsl con N.P ;
 - b) € 800,00 (ottocento/00), mancata iscrizione nell'elenco telefonico per gli anni 2012/2013;Le spese di procedura sono compensate tra le parti;
- 2) Dalla somma di € 800,00 (ottocento/00), dovrà essere scorporato l'importo di € 120,00 (laddove fosse stato già accreditato), riconosciuto da Telecom con nota del 20 agosto 2012, a titolo d'indennizzo per mancato inserimento nell'elenco telefonico per gli anni 2012-2013.
- 3) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'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.;
- 4) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259";
- 5) 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 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;
- 6) La Telecom Italia xxx è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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 D. Lgs. 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 del Co.Re.Com.
f.to Avv. Rosario Carnevale