

DELIBERA N. 102/10/CIR

Definizione della controversia
Multi Opportunities Business/Molitel S.r.l.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 25 novembre 2010;

VISTA 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'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA 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";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003 n. 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 13 maggio 2009 (prot. n. 38003), con la quale il Sig. Cerroni, in qualità di legale rappresentante della società M.O.B. -Multi Opportunities Business-, rappresentato e difeso dall'avv. Cavalsassi, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Molitel S.r.l.;

VISTA la nota del 7 agosto 2009 (prot. n.65372) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 4 novembre 2009, poi differita all'11 novembre 2009;

UDITE le parti, come si evince dal verbale di audizione dell'11 novembre 2009;

VISTI gli atti del procedimento e le risultanze istruttorie

CONSIDERATO quanto segue:

I. Risultanze istruttorie

La società M.O.B., intestataria delle utenze telefoniche n. xxxx e n. yyyy, lamenta la mancata attivazione del servizio di Number Portability da parte del gestore Molitel S.r.l., e del servizio supplementare di oscuramento dei numeri chiamanti (CLIR – Calling Line Identification Restriction), oltre che un ritardo nell’attivazione delle linee telefoniche, seguito al malfunzionamento delle stesse.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento si legge che in data 24 luglio 2007 la società in parola ha sottoscritto con il gestore Molitel S.r.l. un contratto per la fornitura di un servizio di telefonia Voip comprensivo di una linea ADSL flat 24/24 e due linee telefoniche, conferendogli contestualmente mandato ad inoltrare la relativa comunicazione di recesso al precedente operatore telefonico, Elitel S.p.A.. L’utente in questione chiedeva, altresì, la portabilità dei numeri fissi attivi con il precedente gestore e la possibilità di oscurare i predetti numeri per le chiamate in uscita.

Il 10 agosto 2007 la società Molitel S.r.l. ha attivato il servizio telefonico, ma non il servizio di Number Portability e di oscuramento dei numeri chiamanti; in relazione a tanto l’istante ha esposto formale reclamo con lettera raccomandata del 19 settembre 2007. All’esito del reclamo, riscontrato dalla Molitel S.r.l. in data 25 settembre 2007, l’operatore in questione ha attivato il servizio di oscuramento del numero chiamante, ma non quello di Number Portability.

L’istante ha chiesto di accertare la responsabilità di Molitel S.r.l. per il disagio patito in relazione al ritardo nell’attivazione del servizio di telefonia e del servizio di oscuramento dei numeri chiamanti, nonché alla mancata attivazione del Service di Number Portability e al malfunzionamento delle linee telefoniche. L’utente ha chiesto, altresì, il riconoscimento di un risarcimento dei danni patiti in conseguenza dei fatti contestati.

L’operatore, nelle proprie memorie del 10 novembre 2009, protocollo 84681, riguardo a ciascuno dei rilievi mossi oppone, rispettivamente, che: l’attivazione del servizio è avvenuta entro il termine di trenta giorni disposto dall’articolo 3 delle Condizioni Generali di Contratto; per questioni di configurazione di rete, l’identità del CLI chiamante è resa sempre visibile in fase di attivazione, pertanto l’oscuramento del numero è stato attivato non appena il sistema lo ha reso possibile; quanto al servizio di Number Portability, posto che le numerazioni in questione erano di proprietà di Elitel S.p.A., l’attivazione dello stesso si è rivelato impossibile per causa non imputabile alla Molitel s.r.l. che anzi, in quanto *reseller* di BT Italia S.p.A. -come espressamente indicato nell’allegato B1 al contratto- assicurava il servizio di Number Portability solo ai clienti Telecom Italia.

In sede di audizione, tenuta in data 11 novembre 2009, l’utente si è riportato integralmente a quanto dedotto nell’istanza introduttiva e nelle memorie integrative

assunte al protocollo il 6 novembre 2009 con numero 84043, mentre l'operatore, in riferimento ai fatti contestati, ha argomentato conformemente a quanto illustrato nelle proprie memorie.

II. Motivi della decisione

In base alla documentazione disponibile in atti, si rileva che la società M.O.B. -Multi Opportunities Business- ha sottoscritto con il gestore Molitel srl contratto di fornitura n.2567 in data 24 luglio 2007, conferendogli contestualmente mandato per l'inoltro del recesso alla società Elitel S.p.A. ed esprimendo formale richiesta del servizio di oscuramento del numero chiamante, oltre che del Service di Number Portability.

In riferimento all'esecuzione del predetto contratto, la società M.O.B. -Multi Opportunities Business-, nella persona del suo legale rappresentante, ha eccepito, in primis, un ritardo nell'attivazione delle linee telefoniche. Tuttavia si rileva che, stante quanto dichiarato dallo stesso utente, oltre che dall'operatore in parola, l'attivazione del servizio è avvenuta in data 10 agosto 2007, quindi entro il termine di trenta giorni disposto dall'articolo 3 delle Condizioni Generali di Contratto.

L'istante, in relazione al medesimo rapporto contrattuale ha altresì lamentato la mancata attivazione del servizio di oscuramento del numero chiamante e quello di Number Portability.

Per quanto concerne il primo dei due rilievi mossi si ritiene di non poter accogliere le richieste dell'istante in quanto, nel contratto di fornitura Molitel Voip n. 2567 –agli atti non risulta espressamente formalizzata la richiesta di oscuramento del numero chiamante, non risultando barrata l'apposita casella "Utenza Riservata", d'altronde appaiono fondate le giustificazioni fornite dal gestore telefonico, in sede di udienza oltre che nelle memorie integrative, secondo cui, per questioni di configurazione di rete, l'identità del CLI chiamante è resa sempre visibile in fase di attivazione, pertanto l'oscuramento del numero è stato attivato non appena il sistema lo ha reso possibile, ovvero il 17 settembre 2007.

Analogamente, in riferimento alla questione concernente la mancata attivazione del servizio di Number Portability, posto che le numerazioni in questione erano di proprietà di Elitel S.p.A., si ritiene verosimile che l'attivazione dello stesso si sia rivelata impossibile per causa non imputabile alla Molitel srl che ha dichiarato di non essere riuscita a raggiungere la Elitel S.p.A., né telefonicamente, né tramite posta cartacea, risultando la stessa completamente isolata e, pertanto, non in grado di ricevere alcuna comunicazione. In proposito Molitel srl ha altresì evidenziato che, in quanto reseller di BT Italia S.p.A., come espressamente indicato nell'allegato B1 al contratto, assicurava il servizio di Number Portability solo ai clienti Telecom Italia, mentre il sig Cerroni ha sottoscritto il predetto allegato apportandovi unilateralmente e arbitrariamente una modifica, consistente nella sostituzione della denominazione "Telecom" con "Elitel".

Quanto al malfunzionamento della linea telefonica, consistente nella impossibilità di essere contattati dalle reti Wind e Fastweb, dalla documentazione in atti non risulta che il disservizio in parola sia stato oggetto di reclamo, né che sia stato rilevato in sede di

tentativo obbligatorio di conciliazione, come peraltro rilevasi dall'istanza di conciliazione (Mod. UG) depositata presso il Co.Re.Com. Lazio e dal relativo verbale di conciliazione.

Stante il fatto che l'operatore in questione, sia in sede di udienza che a mezzo di deposito di memorie integrative, ha fornito idoneo riscontro atto ad escludere la propria responsabilità in merito agli eventi oggetto di contestazione, si ritiene che le istanze di indennizzo avanzate dall'utente per mancata attivazione del servizio di Number Portability e del servizio supplementare di oscuramento dei numeri chiamanti (CLIR – Caller Line Identification Restriction), oltre che per ritardo nell'attivazione delle linee telefoniche e malfunzionamento delle stesse, non meritino accoglimento.

Inoltre, con riferimento alla richiesta avanzata dall'istante in ordine al riconoscimento di un risarcimento del danno, la stessa non può trovare accoglimento in questa sede. In proposito preme evidenziare che sia la quantificazione che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità la quale, in sede di definizione delle controversie, *“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”*, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS.

CONSIDERATO che, sulla base di quanto accertato in sede di istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non meritano accoglimento;

RILEVATA, altresì, l'infondatezza dell'istanza, anche alla luce delle controdeduzioni prodotte dall'operatore;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che avendo la società Molitel srl gestito correttamente il cliente, non esistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, né tantomeno di un risarcimento del danno stante l'articolo 19, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario , relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. Cerroni, in qualità di legale rappresentante della società M.O.B. -Multi Opportunities Business-.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, www.agcom.it.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Napoli, 25 novembre 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola