



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 8/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
REATO /OPEN TEL S.R.L.
(GU14/94/2018/AM)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 10 gennaio 2019;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*” (di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS", e in particolare l'articolo 2, comma 2;

VISTA l'istanza del Sig. Reato del 18 gennaio 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza n. 0445344xxx, lamenta il ritardo nella migrazione della linea telefonica.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 2 maggio 2017, il Sig. Reato ha richiesto il passaggio della linea da Open Tel S.r.l. a Telecom Italia S.p.A.;
- b. a partire dal 10 luglio, l'utente ha riscontrato l'interruzione dei servizi ADSL e voce, limitatamente alle chiamate in uscita;
- c. dopo qualche giorno, la cessazione ha interessato anche le chiamate in entrata, costringendo l'istante all'acquisto di un nuovo cellulare per usufruire dei servizi;
- d. inoltre, la migrazione in Telecom Italia S.p.A. non si è perfezionata fino al 6 ottobre 2017, perché "*Open Tel S.r.l. non rilascia la linea*".

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- i. la corresponsione di un indennizzo per ritardo nella migrazione, dal 2 maggio 2017 al 6 ottobre 2017 ("*giorno in cui il telefono ha ripreso a funzionare*");
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iii. la corresponsione di un "*indennizzo per mancata presenza all'udienza di conciliazione*";
- iv. le spese di procedura e "*il rimborso per i disagi subiti, incluso il rimborso delle fatture pagate*".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Open Tel S.r.l. non ha prodotto alcuna memoria difensiva.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento.

Non può essere accolta la richiesta *sub i.* di corresponsione di un indennizzo per ritardo nella migrazione da Open Tel S.r.l. a Telecom Italia S.p.A., poiché non è emersa alcuna responsabilità a carico dell'operatore *donating*.

In particolare, la materia è disciplinata dalla delibera n. 274/07/CONS, in virtù della quale è possibile schematizzare la complessa procedura di migrazione in tre fasi. Nella fase 1, in particolare, l'utente aderisce ad un'offerta commerciale di un operatore commerciale diverso (c.d. operatore *recipient*) da quello presso il quale è l'utenza da migrare (c.d. operatore *donating*). Nella fase 2, l'operatore *recipient* trasmette la richiesta di passaggio all'operatore *donating* e quest'ultimo procede alle verifiche formali e tecniche previste dalla normativa di settore, fornendo l'esito delle stesse ("OK" o "KO") entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica il silenzio assenso. Nella fase 3, l'operatore *recipient*, ricevuto il riscontro positivo o comunque in applicazione del silenzio assenso, processa la migrazione entro la DAC (data di attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente. In tal modo viene avviato il *provisioning* tecnico da parte dell'operatore di rete.

Stante il predetto scenario normativo, l'operatore *recipient* (Telecom Italia S.p.A.), anche a seguito di espressa richiesta di integrazione istruttoria, non ha esplicitato le ragioni per cui, a fronte di un contratto sottoscritto dall'utente il giorno 2 maggio 2017, ha processato la richiesta solo in data 26 settembre 2017.

L'onere propulsivo è del *recipient* che, qualora riscontri impedimenti tecnici in fase di migrazione, deve prontamente darne comunicazione all'utente. Non risulta che Telecom Italia S.p.A. abbia adempiuto a siffatti oneri informativi. Pertanto, in assenza di contestazioni, la responsabilità per il ritardo nella migrazione è ascrivibile al solo *recipient*, nei confronti del quale tuttavia alcuna pretesa indennitaria può essere riconosciuta in quanto non è l'operatore convenuto in controversia.

Viceversa, merita di essere accolta la richiesta *sub ii.* di corresponsione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo scritto. In particolare, è datato 23 agosto 2017 il primo reclamo in atti cui, incontestatamente, l'operatore abbia omesso di fornire riscontro. Pertanto, è a partire da tale data che la pretesa indennitaria dell'utente si concretizza. In relazione a tanto, tenuto conto che l'operatore non ha partecipato all'udienza di conciliazione, Open Tel S.r.l. è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

Non può essere accolta la richiesta *sub iii.* in quanto "l'indennizzo per mancata comparizione all'udienza di conciliazione" non è riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna categoria di indennizzo prevista dal *Regolamento sugli indennizzi*.

È parzialmente accoglibile la richiesta *sub iv.*, nei limiti del riconoscimento dell'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, del *Regolamento*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In assenza di prova contraria, infatti, resta incontestata la rappresentazione delle doglianze dell'utente in merito al disservizio riscontrato nel periodo compreso dal 10 luglio al 10 ottobre 2017. Pertanto, non avendo l'operatore convenuto prodotto alcuna giustificazione, si ritiene che la richiesta dell'istante meriti accoglimento. In relazione a tanto, la società Open-Tel S.r.l. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari ad euro 920,00 (novecentoventi/00), calcolati nella misura di 5,00 euro al giorno per ciascun servizio per 92 giorni, computati in riferimento al periodo di cui sopra.

Inoltre, l'operatore è tenuto a rimborsare, ovvero stornare, gli importi fatturati indebitamente relativamente al periodo di disservizio.

Infine, tenuto conto del valore della controversia, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto che l'operatore non ha partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Sig. Reato nei confronti della società Open Tel S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.

2. Open Tel S.r.l., oltre a rimborsare, ovvero stornare, gli importi relativi al periodo di disservizio, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con assegno o bonifico bancario, euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

ii. euro 920,00 (novecentoventi/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento dei servizi voce e ADSL.

3. La società Open Tel S.r.l. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 10 gennaio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi