

DELIBERA N. 84/09/CIR

Definizione della controversia Polli / Eutelia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 16 dicembre 2009;

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 "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed 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 22 gennaio 2008 prot. n. 2995 con la quale il sig. XXX ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società Eutelia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 27 febbraio 2008 prot. n. 10928 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 10 aprile 2008;

UDITE la società Telecom Italia S.p.A., in conference call, e la parte istante come si evince dal verbale di audizione del 10 aprile 2008;

PRESO ATTO della mancata costituzione della società Eutelia S.p.A. nella suindicata udienza di discussione della controversia;

VISTA la nota del 29 luglio 2009 prot. n. 62106 con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha richiesto rispettivamente alle società Eutelia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. ulteriore documentazione a completamento dell'istruttoria, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n.173/07/CONS;

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

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. XXX, intestatario dell'utenza telefonica n.YYY, contesta il mancato rilascio della disponibilità della linea da parte della società Telecom Italia S.p.A. (di seguito Telecom Italia) con conseguente mancata portabilità della predetta numerazione sui sistemi della società Eutelia S.p.A. (di seguito Eutelia).

In particolare l'utente, nell'istanza introduttiva, ha rappresentato che:

- i. in data 19 ottobre 2005 il Sig. XXX sottoscriveva regolare contratto, denominato "Eutelia vol@", con il quale richiedeva contestualmente la portabilità della propria utenza sui sistemi Eutelia per il servizio voce e Adsl;
- ii. in data 27 febbraio 2006 la società Eutelia S.p.A. inviava all'utente raccomandata A/R con cui informava il sig. XXX dell'impossibilità materiale a concludere con esito positivo la procedura di portabilità del numero, così come richiesto, in quanto la società Telecom Italia S.p.A. aveva comunicato che la numerazione YYY non era presente nelle centrali Telecom;
- iii. a seguito della suddetta nota, continuando a ricevere e onorare tutte le fatture Telecom, l'istante contattava più volte il call center di Telecom Italia per chiedere spiegazioni in merito all'incresciosa giustificazione fornita da Eutelia alla mancata portabilità del proprio numero telefonico, senza riuscire ad ottenere alcuna risposta valida;
- iv. nel mese di maggio 2006, su suggerimento di Eutelia, l'utente si rivolgeva al Codacons Lombardia nel tentativo di dirimere la questione;
- v. in data 29 maggio 2006 Eutelia inviava all'istante l'elenco delle sette richieste di migrazione della linea sui propri sistemi, inviate a Telecom Italia a partire dal 15 febbraio 2006 al 25 maggio 2006;
- vi. in data 9 giugno 2006 il Codacons Lombardia, per conto del sig. XXX, inviava alla Telecom Italia formale diffida a eseguire la portabilità dell'utenza oggetto del contenzioso;
- vii. in data 17 luglio 2006 la Telecom Italia inviava nota di risposta alla suddetta diffida, con la quale asseriva la mancata richiesta di portabilità da parte di Eutelia. Per contro la Telecom Italia dichiarava la presenza sui propri sistemi di una richiesta di *shared access* di altro OLO per connessioni internet, regolarmente evasa da Telecom Italia;

- viii. in data 1 settembre 2006, in accoglimento della richiesta effettuata dall'istante, Eutelia inviava nota con l'elenco delle richieste di portabilità fatte a Telecom Italia a partire dal 15 febbraio 2006 fino al 19 giugno 2006, complete di codici, tutte rifiutate con motivazione: "*Linea già ceduta in shared access*";
- ix. l'istante evidenziava che il servizio di connessione internet era effettivamente attivo con Eutelia dal dicembre del 2005, mentre il servizio voce era sempre risultato attivo con Telecom Italia;
- x. il sig. XXX precisava, altresì, che, dal gennaio 2006, continuava ad onorare sia i conti fatturati da Telecom Italia che quelli emessi da Eutelia, con notevole aggravio della spesa telefonica;

Per quanto sopra esposto, il sig. XXX chiedeva:

1. il rimborso degli importi fatturati da Telecom Italia, regolarmente pagati e non dovuti a partire dal conto n. 1/06 al conto 1/08, per un totale di euro 2.037,50;
2. il giusto indennizzo per il disagio subito;
3. il rimborso delle spese procedurali.

La società Telecom Italia S.p.A., in sede d'udienza, si è limitata a ribadire che "*da verifiche effettuate sui sistemi wholesale e fatti salvi ulteriori approfondimenti il cliente risulta in shared access con un'attivazione anteriore al 2003 e successivamente disattivazione del servizio in data 20 gennaio 2006. Allo stato, dal sistema pitagora non si rilevano richieste di passaggio in unbundling e non ci risultano richieste di passaggio in unbundling da parte di altro OLO. L'unica richiesta presente ed evasa è quindi quella relativa allo shared access richiesto in data 4 gennaio 2006 ed attivato in data 18 gennaio 2006 che risulta sovrascritto rispetto alla precedente situazione.*" In risposta alla richiesta di documentazione, inviata alle società convenute da questa Autorità, la società Telecom Italia S.p.A. si limitava a negare, ancora una volta, di aver ricevuto qualsivoglia richiesta da parte di Eutelia.

La società Eutelia S.p.A., pur non essendo presente in sede d'udienza, in risposta alla richiesta di integrazione della documentazione, ha precisato che l'attivazione del servizio di fonia (VoIp) più internet, denominato "Eutelia Vol@", è regolarmente avvenuta in data 23 dicembre 2005, richiedendo una nuova risorsa fisica (un nuovo doppino) qualificata per il servizio Adsl ed identificata dal codice risorsa U000303892 mediante il servizio di Unbundling del Local Loop (cd. "ULL"). Su tale risorsa fisica è stato installato un apparato, sito a casa del cliente, idoneo alla fornitura del servizio integrato "voce + internet" sul quale è stata configurata una nuova numerazione Eutelia (YYY). Il servizio è stato quindi attivato integralmente, così come da condizioni di contratto sottoscritte dall'utente. Contestualmente all'attivazione del servizio, il sig. XXX ha chiesto ad Eutelia anche la portabilità su rete Eutelia del numero Telecom Italia (YYY) attivo su separata linea telefonica tradizionale di Telecom Italia (POTS) intestata sempre al medesimo cliente. A tale riguardo, la società Eutelia S.p.A. ha prodotto copia delle schermate estratte dai sistemi aziendali Eutelia che attestano l'effettivo invio dei dieci ordini di portabilità a Telecom (1. codice richiesta: N0003200-00, data 15/02/2006; 2. codice richiesta: N0003960-00, data 13/03/2006; 3. codice richiesta: N0003960-01, data 15/03/2006; 4. codice richiesta: N0006038-00,

data 04/05/2006; 5. codice richiesta: N0006038-01, data 11/05/2006; 6. codice richiesta: N0006038-02, data 18/05/2006; 7. codice richiesta: N0006038-03, data 25/05/2006; 8. codice richiesta: N0006038-04, data 29/05/2006; 9. codice richiesta: N0006038-05, data 09/06/2006; 10. codice richiesta: N0007402-00, data 19/06/2006;) relativi alla numerazione YYY, tutti rifiutati dalla Telecom Italia con motivazione: “*linea già ceduta in shared access*”. Per quanto sopra esposto, la società Eutelia S.p.A. ritiene di aver agito nel pieno rispetto della disciplina di settore e della volontà dell’utente.

2. Motivi della decisione

Sulla base della documentazione prodotta agli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti deve qui evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina si incentra sulla mancata esecuzione da parte della società Telecom Italia S.p.A. della richiesta di portabilità della numerazione oggetto del contenzioso.

Nel caso di specie la società Telecom Italia S.p.A. non ha dato evidenza di aver correttamente gestito la procedura di migrazione. A seguito delle numerose richieste di attivazione inviate da Eutelia (*recipient*), infatti, si è limitata a rifiutare la portabilità del numero, motivando tale rifiuto con la presenza, sulla numerazione oggetto della controversia, di un servizio di *shared access* con altro OLO (*donating*). Tale motivazione, non sostenuta da ulteriori elementi probatori, è in aperto contrasto con quanto prescritto dalla disciplina di settore e dunque non può essere accolta. In materia di procedure di passaggio dei clienti tra gli operatori l’art. 18, comma 1, della delibera n. 4/06/CONS prevede: ...al punto e): “*che nel caso il cliente abbia attivi servizi di unbundling (ULL e SA) con un operatore alternativo, Telecom Italia preveda un tempo non inferiore a 20 giorni solari dalla data di comunicazione all’operatore donating prima di dar seguito alla disattivazione del servizio intermedio;*”, ...al punto h): “*che, allo scadere del termine di cui ai punti d) ed e), in assenza di ulteriori comunicazioni da parte del donating, Telecom Italia esegua e notifichi l’avvenuta operazione di migrazione sia al donating che al recipient;*”.

La società Eutelia S.p.A., per contro, ha dato prova di aver correttamente gestito il cliente, provvedendo all’attivazione del servizio ed all’invio a Telecom Italia delle richieste di portabilità della numerazione de qua sui propri sistemi. Inoltre la medesima società, attraverso una fitta corrispondenza, ha fornito riscontro a tutti i reclami dell’utente in maniera dettagliata e completa, fino a suggerire di rivolgersi ad un’associazione dei consumatori per far valere i propri diritti e risolvere il disservizio.

Per quanto sopra esposto la responsabilità dei disservizi lamentati da parte istante è da attribuirsi alla società Telecom Italia S.p.A., non avendo quest’ultima dimostrato di aver correttamente gestito la procedura di migrazione dei clienti tra gli operatori, così come prescritto dalla disciplina di settore. Pertanto si ritiene di dover accogliere le richieste di parte istante di cui ai punti a) e c).

Pur tuttavia, non sussistono i presupposti per il riconoscimento di un indennizzo, avendo l’utente fruito sia del servizio voce sia del servizio Adsl in modo continuo e regolare. Pertanto si ritiene di dover rigettare la richiesta dell’utente di cui al punto b).

RILEVATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcun elemento probatorio in ordine alla corretta e regolare gestione del cliente;

CONSIDERATO che la società Eutelia S.p.A. ha provveduto alla regolare, corretta e tempestiva gestione dell'utente, fornendone dimostrazione documentale e che, pertanto non sussiste alcuna responsabilità imputabile alla predetta società in ordine alla mancata attivazione della procedura di portabilità numerica;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per la mancata portabilità della numerazione oggetto della controversia, con conseguente notevole aggravio della spesa per servizi di fonia e internet a carico dell'istante, è ascrivibile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A.;

RITENUTO che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di Euro 300,00, in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione si è concluso con esito negativo per mancata costituzione delle società controparti e che l'utente ha sostenuto delle spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità e che tali spese debbano essere poste integralmente a carico della Telecom Italia S.p.A., attesa l'accertata responsabilità in capo alla medesima;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 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;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

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

DELIBERA

1. La società Telecom Italia S.p.A, in parziale accoglimento dell'istanza del sig. XXX, è tenuta a corrispondere all'utente, a titolo di rimborso degli importi fatturati a partire dal n.1/06 fino al conto n. 1/08, la somma di euro 2.037,50.

2. La somma così determinata a titolo di rimborso dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

3. La predetta società è tenuta, altresì, a rimborsare all'utente le spese procedurali per l'importo di euro 300,00.

L'importo complessivo, somma delle suddette voci di rimborso, deve essere corrisposto mediante assegno bancario intestato all'istante, Sig. XXX, entro 60 giorni a decorrere dalla notifica della presente.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 16 dicembre 2009

f.f. IL PRESIDENTE

Stefano Mannoni

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola