

## **DELIBERA N. 28/13/CRL**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**■■■■ OLIVIERI/TISCALI ■■■■ /TELECOM ITALIA ■■■■**

### **IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 3.4.2013;

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";

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 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

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

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "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" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 26/10/2011, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/633/2011, con cui la sig.ra ■■■■ Olivieri ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Tiscali ■■■■ (di seguito, per brevità, "Tiscali") e con la società Telecom Italia ■■■■ (di seguito, per brevità, "Telecom");

VISTA la nota del 14/12/2011 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTA la nota del 22 dicembre 2011 con cui l'istante ha presentato la memoria difensiva e la documentazione;

VISTA la nota del 4 gennaio 2012 con cui Tiscali ha presentato la memoria difensiva e la documentazione;

VISTA la nota del 12 gennaio 2012 con cui Telecom ha presentato la memoria difensiva e la documentazione;

VISTA la nota del 12 gennaio 2012, con cui Tiscali ha presentato la memoria di replica;

VISTA la nota del 22 gennaio 2012, con cui Telecom ha presentato la memoria di replica;

UDITE le parti all'udienza del 21 maggio 2012;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

**1.a.** L'istante, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- il 23 settembre 2010, l'utente chiedeva a Tiscali l'attivazione del servizio fonia e ADSL, con portabilità del numero dall'operatore Telecom;
- il 2 ottobre 2010, Telecom interrompeva la linea, ma il servizio non veniva attivato, con grave danno per l'istante, titolare di un esercizio commerciale. Successivamente l'istante apprendeva che Telecom aveva dato un KO tecnico al Recipient a distanza di oltre un mese dalla richiesta di portabilità;
- rimasti inevasi i numerosi solleciti e reclami, l'8 novembre 2010 l'istante dava formale disdetta del contratto a Tiscali, restituendo il modem e il 3 novembre chiedeva il rientro in Telecom, ottenendo, a sue spese, la riattivazione della linea;
- con l'istanza di conciliazione nei confronti del gestore Tiscali, l'utente chiedeva: a) un indennizzo di Euro 300,00 per omessa attivazione del servizio; b) il rimborso delle spese di rientro in Telecom, pari ad Euro 100,00; l'indennizzo del danno patrimoniale da lucro cessante quantificato in Euro 1.500,00; d) l'annullamento delle fatture successive al recesso e relative a servizi non goduti;
- all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'istante chiedeva un indennizzo onnicomprensivo di Euro 5.000,00. L'operatore non accoglieva la proposta e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- con l'istanza di conciliazione nei confronti dell'operatore Telecom, l'utente chiedeva: a) l'indennizzo per omessa portabilità in favore di Tiscali, il rimborso delle spese per attivazione nuova linea, l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 18 maggio 2011, per complessivi Euro 546,00; b) il risarcimento del danno patrimoniale da lucro cessante per non aver potuto

- incassare pagamenti in via telematica, di Euro 1.500,00;
- all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'istante chiedeva un indennizzo onnicomprensivo di Euro 1.500,00. L'operatore non accoglieva la proposta e il tentativo si concludeva con esito negativo;
  - con l'istanza di definizione svolta nei confronti di entrambi gli operatori, l'utente chiedeva:  
a) ai due operatori, ciascuno in base alle rispettive responsabilità, un indennizzo per mancata attivazione del servizio di migrazione della linea di Euro 200,00, un indennizzo per l'interruzione della linea voce ed internet per 40 giorni di Euro 600,00, il rimborso dei costi di rientro in Telecom di Euro 100,00; b) un indennizzo per mancata risposta al reclamo Telecom del 18 maggio 2011, di Euro 200,00; c) il rimborso delle spese di procedura, di Euro 200,00;
  - con memoria del 22 dicembre 2011, l'istante precisava che le richieste del codice di migrazione erano avvenute a mezzo call center e documentava il pagamento della prima rata del contributo attivazione linea telefonica con Telecom, precisandone il costo totale in Euro 119,95. Concludeva ribadendo la domanda di indennizzo, quantificata in Euro 1.319,95;
  - con memoria del 3 gennaio 2012, Tiscali declinava la propria responsabilità per la mancata attivazione del servizio, avendo espletato tutto quanto di sua competenza per consentire il passaggio, e precisamente: a) a seguito del contratto stipulato telefonicamente il 23 settembre 2010, il 30 settembre veniva processato sui sistemi di Telecom l'ordine di attivazione, con DAC prevista per il 13 ottobre; b) il 4 ottobre veniva inviato il modem, ricevuto il 5 ottobre; c) il 13 ottobre, in previsione della DAC, veniva configurata la numerazione sulla rete; d) il 25 ottobre Telecom rimodulava la DAC notificando un rifiuto per "impianto indicato non risulta attivo"; e) il 3 novembre veniva nuovamente processato l'ordine di attivazione, con DAC prevista per il 25 novembre; f) il 21 novembre veniva notificato da Telecom un rifiuto per "sistema ko per time out Olo a seguito rifiuto cliente";
  - con memoria del 12 gennaio 2012, Telecom documentava con le schermate Pitagora: a) che con ordine del 30 settembre 2010, Tiscali ha inserito una richiesta di attivazione standard e che l'ordine è stato espletato il 2 ottobre 2010; b) che con ordine del 27 ottobre, ricevuto il 28, Tiscali ha inserito una cessazione con rientro e che l'ordine è stato espletato il 19 novembre. Escludeva la propria responsabilità nell'isolamento della linea a far data dal 2 ottobre 2010, non essendo a quella data la linea rientrata sulla rete e contestava le domande di indennizzo, ad eccezione della domanda inerente la mancata risposta al reclamo, per la quale si dichiarava disponibile alla liquidazione ex art. 11 Delibera 73/11/CONS, considerato il tempo di 30 giorni previsto dalla Carta Servizi per la risposta, nonché il lasso di tempo intercorrente fino alla data dell'udienza di conciliazione;
  - con memoria di replica del 12 gennaio 2012, Tiscali evidenziava il disallineamento tra il sistema Pitagora di Telecom e il sistema OLOtoOLO di Tiscali, ove non risulta alcun espletamento, ma solo due rifiuti di attivazione;
  - con memoria di replica del 22 gennaio 2012, Telecom produceva un Trouble Ticket del 19 ottobre 2010, chiuso in data 22 ottobre 2010, con la seguente motivazione: "Il Cliente non ha una linea con Telecom Italia". Ciò a riprova del fatto che, a quella data, l'utente era ancora con OLO;
  - all'udienza di discussione, le parti si riportavano ai propri scritti difensivi.

## **2. Motivi della decisione.**

### **A. Sul rito**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

### **B. Nel merito**

#### **B.1. Sull'attivazione e sull'interruzione dei servizi**

La controversia verte sull'attivazione di un'utenza di telefonia fissa e ADSL, in essere con Telecom, con l'operatore Tiscali e sulla interruzione dei servizi per circa 40 giorni, a far data dal 2 ottobre 2010.

E' pacifico, perché ammesso da entrambe le parti (utente e Tiscali), che la richiesta di attivazione con l'operatore Tiscali è stata effettuata in data 23 settembre 2010, ed è documentata la richiesta di number portability. E' altresì pacifico, in quanto ammesso e documentato da entrambi gli operatori coinvolti nella procedura, che Tiscali ha inserito nel sistema l'ordine di attivazione in data 30 settembre 2010.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere una sintetica descrizione del quadro normativo e regolamentare in materia di attivazione e migrazione della telefonia fissa, evidenziando gli aspetti di maggior rilievo in un'ottica di tutela del consumatore.

La legge 2 aprile 2007, n. 40, recante *"conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese"*, ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore, vietando vincoli temporali o ritardi, e senza spese non giustificate da costi dell'operatore.

In particolare, assume rilevanza al riguardo il disposto dell'articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui *"[i] contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni"*.

A seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'AGCOM, avviata con la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, recante *"Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso"*, che prevede misure *"a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40"*.

Specificamente, la delibera 274/07/CONS introduce una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro

operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17 detta alcuni principi di carattere generale relativi alle procedure di migrazione/attivazione, stabilendo al comma 2 che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale e al comma 12 che le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori e che non sono ammesse causali generiche che non individuino l'effettivo problema riscontrato.

Come previsto dall'art. 17 bis della Delibera 274/07/CONS, la procedura di attivazione si articola in tre fasi: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Verifica del codice segreto; Fase 3: Provisioning tecnico.

Nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di attivazione. Il Recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice. Nella Fase 2 il Recipient trasmette alla divisione Retail di Telecom il codice segreto del cliente. La divisione Retail verifica, entro 24 ore, che il codice segreto ricevuto coincida con quello assegnato al cliente. Se non coincide invia un Ko. Nella Fase 3, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso, l'operatore Recipient avvia, entro 15 giorni lavorativi, la procedura di attivazione inviando l'ordine a Telecom Italia Wholesale. Questa effettua la fornitura del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO.

Da quanto precede è possibile inferire l'esistenza di una speciale responsabilità degli operatori, funzionale al buon esito delle procedure di attivazione/migrazione e posta a garanzia del diritto a migrare degli utenti. In concreto, tale responsabilità si traduce nell'adozione di uno *standard* di diligenza rafforzato, da cui discende la necessità di implementare misure e cautele idonee a garantire che il *favor* espresso dal legislatore nei confronti del diritto di migrazione non si traduca in una mera petizione di principio.

Ciò premesso, nella fattispecie oggetto della presente definizione, occorre innanzitutto evidenziare che le schermate dei sistemi informatici prodotte dai due operatori coinvolti nella procedura di attivazione presentano dati tra loro discordanti.

In ordine alla prima richiesta di attivazione, infatti, dalle schermate Telecom risulta che l'ordine di attivazione sarebbe stato espletato il 2 ottobre, con DAC prevista per l'11 ottobre, mentre dalle schermate Pride di Tiscali risulta un KO di Telecom il 13 ottobre e una DAC il 25 ottobre. Sempre dalle schermate Pride di Tiscali risulta un secondo ordine del 3 novembre, un KO di Telecom del 15 novembre e una DAC il 21 novembre, mentre dalle schermate Telecom risulta inserito un ordine di cessazione con rientro il 27 ottobre, con DAC il 19 novembre, espletato il 19 novembre.

Questi elementi contrastano anche in parte con le dichiarazioni dell'utente, il quale chiese il 3 novembre il rientro in Telecom (e non il 27 ottobre) e comunicò a Tiscali la disdetta del contratto l'8 novembre.

L'unico fatto certo – e non contestato - è che l'istante è rimasto privo dei servizi fonia e ADSL dal 2 ottobre 2010 al 19 novembre 2010, data in cui si è perfezionato il suo rientro in Telecom.

Pertanto, vista l'impossibilità di accertare con precisione il comportamento degli operatori nella procedura di attivazione prima e nella procedura di cessazione con rientro poi, a causa del

disallineamento dei sistemi informatici e della discordanza dei dati forniti, si ritiene che entrambi i gestori abbiano concorso, con la loro condotta, alla mancata attivazione e alla mancata portabilità dell'utenza e debbano considerarsi ugualmente responsabili per la mancata sincronizzazione nella procedura di attivazione e di cessazione, che ha provocato all'utente la mancanza totale dei servizi fonia e ADSL.

Spetta pertanto all'utente un indennizzo per la omessa portabilità del numero e per l'interruzione dei servizi, da determinarsi rispettivamente ex art. 6, comma 1 e art. 5, comma 1 della Delibera 73/11/CONS, il primo per 34 giorni (dal 30 settembre 2010, data di inserimento dell'ordine a sistema, al 3 novembre, data della richiesta di cessazione con rientro in Telecom), il secondo per 47 giorni, dal 2 ottobre 2010 al 19 novembre 2010.

Ai sensi del combinato disposto degli articoli 2 e 6.1 della Delibera 73/11/CONS si riconosce quindi un indennizzo di Euro 170,00 per l'omessa portabilità del numero e, ai sensi del combinato disposto degli articoli 2 e 5.1 della Delibera 73/11/CONS, un indennizzo di Euro 470,00 per l'interruzione del servizio voce e del servizio ADSL, per complessivi Euro 640,00, da porsi a carico di entrambi gli operatori nella misura del 50% ciascuno.

Per le medesime ragioni, entrambi gli operatori saranno tenuti a rimborsare, ciascuno per il 50% dell'importo, la somma di Euro 119,95, sostenuta dall'utente quale contributo di attivazione linea telefonica addebitato da Telecom.

## **B.2. Sulla risposta al reclamo**

L'istante lamenta inoltre, nei confronti del solo operatore Telecom, la mancata risposta al reclamo del 18 maggio 2011 e chiede la liquidazione del relativo indennizzo.

L'operatore Telecom ha ammesso l'inadempimento lamentato, dichiarandosi disponibile al pagamento dell'indennizzo.

Per la determinazione dell'indennizzo, considerato l'orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ( Del. nn. 32/12/CIR, 97/12/CIR, 101/12/CIR), ai sensi dell'art. 11, comma 1 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerato il tempo utile alla risposta (30 giorni previsti dalla Carta Servizi), e il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (6 ottobre 2011), nella fattispecie viene riconosciuto all'utente un indennizzo per la mancata risposta al reclamo di Euro 111,00.

## **3. Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"*.

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 (cento/00), a carico di entrambi gli operatori pro quota, a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda della sig.ra ■■■■■ Olivieri sia da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 100,00 (cento), quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

### **DELIBERA**

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla sig.ra ■■■■■ Olivieri in data 26 ottobre 2011.

La società Telecom Italia ■■■■■ è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a).Euro 320,00 a titolo di indennizzo per l'omessa portabilità e per l'interruzione dei servizi, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b).Euro 59,97 a titolo di rimborso del contributo attivazione linea telefonica, oltre interessi legali a decorrere dalla data del pagamento;
- c).Euro 111,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- d).Euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

La società Tiscali ■■■■■ è tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a).Euro 320,00 a titolo di indennizzo per l'omessa portabilità e per l'interruzione dei servizi voce, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b).Euro 59,97 a titolo di rimborso del contributo attivazione linea telefonica, oltre interessi legali a decorrere dalla data del pagamento;
- c).Euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento

dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

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 società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 3 aprile 2013

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Livio Sviben

Fto