

DELIBERA N. 8/17
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX LUCIDI/ACN ITALIA
(RIF. PROC. GU14 N° 167/16)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 1 febbraio 2017 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile		X

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*”;

VISTO 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;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM 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 “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza dell’utente Sig. XXX Lucidi, presentata per il tramite dell’Associazione dei Consumatori AECI Lazio, in data 21/06/2016 ed acquisita in pari data al prot. 14049;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'asserita sospensione della linea internet per circa un mese, verificatasi in seguito alla disdetta del contratto di carrier preselection con l'operatore convenuto al fine di aderire ad una nuova offerta con l'operatore Telecom, oltre all'aggravio di spese per il nuovo contratto.

Precisa di aver accettato a fine settembre una proposta di Telecom e, su suggerimento del servizio clienti, trasmetteva due fax, l'uno ad ACN Italia e l'altro a Telecom, con i quali chiedeva il recesso dal contratto di carrier preselection, al fine di "*poter rientrare in Telecom*".

Nonostante ciò il servizio dati è stato sospeso per circa un mese, con conseguente perdita della numerazione, successivamente recuperata da Telecom, che, tuttavia, ha però preteso in pagamento la somma di euro 8,00, per anticipo conversazioni, per l'attivazione del nuovo contratto.

La condotta sopra descritta evidenzia una totale negligenza del gestore convenuto che nel momento in cui l'istante ha deciso cambiare gestore ha osteggiato tale processo.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami pari ad euro 30,00;
- ii. Indennizzo per la sospensione del servizio pari ad euro 225,00, in applicazione dell'art. 4 del Regolamento Indennizzi;
- iii. Il riconoscimento delle spese di procedura pari ad euro 200,00;

Produce a tal fine copia dei fax inviati a Telecom e ad ACN ITALIA.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto non ha prodotto nessuna memoria difensiva nei termini assegnati né ha ritenuto di partecipare all'udienza di discussione fissata al 23/09/2016.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le ragioni di seguito specificate.

La controversia verte sull'asserita sospensione del servizio dati perpetratasi per circa un mese e derivata dalla non corretta gestione del recesso dal contratto di carrier preselection da parte dell'operatore ACN ITALIA.

L'istante ritiene che l'operatore non abbia correttamente gestito il processo di migrazione e che ciò abbia comportato l'impossibilità di utilizzo del servizio dati. Tale negligenza sarebbe stata oltremodo grave tale da comportare la perdita della numerazione e l'aggravio di spese per una nuova attivazione.

In merito alla disattivazione della carrier preselection (cps) si riportano di seguito le norme regolamentari emanate nel tempo dall'Autorità che definiscono il tipo di servizio e gli obblighi cui devono attenersi i gestori telefonici coinvolti.

La preselezione dell'operatore, nota anche con l'acronimo cps (dall'inglese *carrier preselect*), è un servizio messo a disposizione dalle moderne centrali telefoniche per semplificare la scelta tra operatori telefonici garantendo un pieno regime di concorrenza nel quadro della liberalizzazione del mercato delle telecomunicazioni.

Nel quadro di una politica di *equal access* garantita a tutti gli operatori, è stata fornita all'utenza la possibilità di indicare l'operatore prescelto per ciascuna conversazione per mezzo di un codice numerico da anteporre al numero (*carrier selection code*).

La *carrier preselection* consente di specificare una volta per tutte il codice dell'operatore preferenziale, con il quale vengono eseguite tutte le chiamate per le quali non sia stato richiesto un instradamento particolare.

Quindi, in virtù della *carrier preselection*, tutte le chiamate appartenenti alla tipologia associata alla prestazione sono istradate dalla rete dell'operatore di accesso verso la rete dell'operatore preselezionato.

In tema di *carrier preselection*, la delibera 3/99/CIR "*Regole per la fornitura della carrier selection equal access in modalità preselezione (carrier preselection)*" stabilisce, all'art. 3 che "*il recesso dal contratto di abbonamento da parte del cliente dell'operatore di accesso o la sospensione temporanea del servizio da parte dell'operatore di accesso comportano automaticamente la cessazione o la sospensione temporanea di tutti i servizi ad esso legati, in particolare del servizio di carrier preselection*". Il successivo art. 7 prevede che "*l'operatore preselezionato è tenuto a comunicare all'operatore di accesso il recesso dal contratto da parte del cliente o la scadenza del contratto che non sia stato rinnovato con almeno quindici giorni di anticipo rispetto alla data di disattivazione del servizio del servizio indicata nella richiesta di recesso o nel contratto stesso*".

La delibera 4/03/CIR "*Integrazione delle disposizioni in materia di carrier preselection: norme in materia di disattivazione*" dispone, all'art. 1, che "*per disattivazione della prestazione di carrier preselection s'intende la disattivazione, a seguito di recesso volontario da parte del cliente, della carrier selection equal access in modalità di preselezione (carrier preselection)*". L'articolo 2 stabilisce che "*l'utente che intende disattivare la prestazione di cps comunica per iscritto la propria volontà inequivocabile all'operatore preselezionato o, in alternativa, all'operatore di accesso secondo le forme previste dalla normativa vigente. La comunicazione di cui al precedente comma 1 contiene almeno le seguenti informazioni: a. nome e cognome o ragione sociale dell'utente; b. numero telefonico della linea (o delle linee) per il quale si richiede la disattivazione della prestazione di cps; c. indicazione dell'operatore preselezionato e data di sottoscrizione della prestazione di cps; d. data richiesta per la disattivazione*".

Secondo l'allegato B alla delibera n. 179/10/CONS, il servizio CPS ha per oggetto: "la scelta, da parte dell'utente, di un solo operatore preselezionato per uno dei seguenti profili di servizio: a): include le chiamate verso altri distretti, le chiamate internazionali e le chiamate verso le reti mobili; b): include le chiamate interne al distretto, le chiamate verso altri distretti, le chiamate internazionali e le chiamate verso le reti mobili"

Inoltre, lo stesso allegato specifica i tempi della procedura per la disattivazione della prestazione di cps, stabilendo, all'art.11, che il processo di lavorazione della richieste di disattivazione della cps sottoscritta dal cliente deve concludersi entro dieci giorni.

Dalle norme sopra richiamate, che si riferiscono sempre alle “chiamate” si evince chiaramente che il contratto di preselezione automatica attiene esclusivamente al servizio voce e che nulla ha a che fare con il servizio dati. Non si comprende, infatti, come una eventuale errata disattivazione della preselezione automatica, peraltro non segnalata, abbia potuto influire sul servizio dati, non oggetto del contratto con l’operatore convenuto. Si fa presente inoltre che per tale disservizio l’istante in sede di conciliazione si è visto riconoscere da parte di Telecom un indennizzo di euro 200,00.

In relazione alla richiesta dell’istante avente ad oggetto il riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo nei confronti dell’operatore convenuto, deve rilevarsi che agli atti non risultano presenti reclami scritti diretti a ACN ITALIA. Nei casi di richieste inerenti indennizzi per mancata risposta ai reclami, infatti, è onere degli utenti allegare copia del reclamo inviato o quanto meno indicarne gli estremi con sufficientemente chiarezza, in modo da permettere all’operatore ed al Corecom adito il loro riscontro. Nel caso di specie, invece, l’istanza risulta priva non solo di documentazione allegata, ma anche di qualsivoglia riferimento ad eventuali reclami sporti. Si ritiene pertanto che non si disponga di elementi tali da giustificare un indennizzo per mancata risposta ai reclami, la cui richiesta non può perciò trovare accoglimento.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico dell’operatore in tal senso, atteso che non è stato accertato alcun addebito nei confronti dello stesso.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l’istanza presentata dal Sig. XXX Lucidi nei confronti della società ACN ITALIA, per le motivazioni espresse in premessa;

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 sui siti *web* del Corecom e dell’Autorità (www.agcom.it).

L’Aquila, 1 febbraio 2017

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.

