Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4
	2013.1.10.21.1258
LEGISLATURA	X

Il giorno 07/09/2016 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TELECOM ITALIA X

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante "*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*", Allegato A;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni, 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*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Visto lo "*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*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.1952);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 7 settembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestataria dell'utenza affari XXX, lamenta di aver subito il malfunzionamento della linea da parte di Telecom Italia X (di seguito Telecom). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante dichiara quanto segue:

- nell'agosto 2011 ha richiesto la migrazione dell'utenza dal precedente gestore BT Enia Telecomunicazioni X (leggasi BT Italia X, di seguito BT) verso Telecom;
- con intervento tecnico di Telecom la linea è stata attivata il 24.08.2011;
- fin da subito, e per circa un mese, la linea è stata solo parzialmente funzionante e in particolare si sono verificati problemi nella ricezione delle chiamate da numerazioni non appartenenti a Telecom;
- tramite fax l'utente ha avanzato numerosi reclami, cui Telecom ha dato risposta senza tuttavia risolvere la problematica;
- in data 24.09.2011 l'utente ha sporto denuncia;
- in data 26.09.2011 la linea ha ripreso la funzionalità in ricezione, anche se non completamente;
- i contatti avuti con il servizio clienti non hanno fornito le adeguate spiegazioni relativamente al perdurare del disservizio.

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

1) l'indennizzo per il parziale malfunzionamento della linea (in ricezione);
2) l'indennizzo per la mancata riposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

Telecom, con propria memoria difensiva, chiede che vengano respinte le domande di controparte dichiarandosi estranea alla vicenda. In merito al lamentato malfunzionamento l'operatore rappresenta che "a seguito della volontà della Pronto Pizza di stipulare un nuovo contratto con Telecom Italia, in data 27.7.2011 si procedeva alla richiesta, sempre in modalità NPG, di rientro dell'utenza *de qua* che veniva tecnicamente espletata da BT in data 12.9.2011" ed evidenzia che la responsabilità circa le doglianze dell'istante è da imputarsi a BT che "nel rilasciare la risorsa a seguito della cessazione della NPG e quindi al momento del rientro dell'utenza n. XXX in Telecom, non ha provveduto a liberarla completamente e non ha, in particolare, provveduto a deconfigurare sui propri sistemi l'utenza telefonica intestata a Pronto Pizza, la quale si è trovata esposta al rischio di non ricevere chiamate in entrata da utenze telefoniche che fossero gestite da operatori telefonici alternativi a Telecom/Tim". Inoltre "come risulta dal sistema di tracciamento dei guasti di Telecom (cd. Retrocartellino) tutte le causali dei presunti malfunzionamenti lamentati dall'istante riportavano una ed una sola motivazione, ovvero "Non scorporato" che significa, per l'appunto, una mancata deconfigurazione completa da parte di OLO". Telecom, eccependo che l'istante non ha fornito una "specifica quantificazione dell'indennizzo in relazione al periodo di presunto disservizio", fa presente che "la problematica riscontrata da Pronto Pizza è stata risolta da BT in data 6.7.2013 così come confermato anche dall'istante a seguito di contatto telefonico eseguito da Telecom" e chiede il coinvolgimento di BT a fini istruttori. In merito alla lamentata risposta ai reclami successivi al 24.09.2011, infine, produce la corrispondenza intercorsa con l'utente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte come di seguito precisato.

a) Sulla scorta delle evidenze probatorie che emergono dall'analisi della documentazione in atti si rileva che le doglianze della parte istante non risultano fondate e che di conseguenza le domande sub 1 e sub 2 non possono trovare accoglimento. Sul parziale funzionamento della linea, occorso in modo particolare in fase di ricezione delle chiamate da utenze telefoniche gestite da operatori diversi da Telecom che non riuscivano a mettersi in contatto con la ricorrente, le deduzioni svolte e la documentazione depositata quest'ultimo operatore in sede

di memoria difensiva dimostrano come la responsabilità di tale disservizio sia da ricercare nella condotta dell'operatore alternativo BT, che non è parte dell'odierno procedimento. Come provato in atti le segnalazioni di guasto sono sempre state chiuse da Telecom con causale "non scorporato", che attesta la non completa deconfigurazione della risorsa sui sistemi di BT nel momento in cui questo operatore, in qualità di olo donating, ha rilasciato l'utenza per consentirne il rientro in Telecom. Quanto rappresentato trova riscontro anche nella documentazione versata in atti nell'ambito del procedimento avviato ai sensi dell'art. 5 del Regolamento in pendenza del tentativo di conciliazione dietro istanza di riattivazione della linea presentata dall'utente, tramite la quale egli aveva lamentato, a far data dal 24.08.2011 (data di rientro in Telecom), la mancata ricezione delle "chiamate esterne, se non da utenti Tim e Telecom". In tale sede, poiché OLO (leggasi BT) non aveva "eseguito le corrette configurazioni", Telecom aveva aperto un "ticket" verso tale gestore (prot. n. 0031177 del 28/09/2011) e l'aveva chiuso dopo la risoluzione del problema da parte dello stesso in data 26.10.2011 (prot. n. 0034722 del 26/10/2011). Dal punto di vista tecnico, solo BT poteva dunque provvedere alla risoluzione del disservizio, posto che Telecom "è rimasta del tutto estranea alla dinamica dei fatti, non potendo di certo intervenire su una banca dati gestita esclusivamente da OLO". Secondo quanto rappresentato dall'operatore "la problematica è stata risolta da BT in data 6.7.2013 così come confermato anche dall'istante a seguito di contatto telefonico eseguito da Telecom", circostanza quest'ultima non smentita da controparte. Sulla base di quanto dedotto e documentato, che si ritiene sufficiente sotto il profilo istruttorio ai sensi dell'art. 18 del Regolamento, nessuna responsabilità può essere imputata Telecom in relazione al contestato malfunzionamento e pertanto la domanda sub 1 deve essere respinta.

b) Come già premesso al punto che precede, anche la domanda sub 2 non appare fondata atteso che risultano comprovati in atti i numerosi e reiterati riscontri forniti per iscritto da Telecom alle varie segnalazioni di guasto aperte dall'utente. In applicazione delle previsioni contenute al comma 4, dell'art. 8 della delibera Agcom 179/03/CSP, l'operatore infatti comunicava all'utente di aver effettuato le dovute verifiche / gli opportuni interventi tecnici, di aver gestito i reclami nei termini previsti dalle Condizioni Generali di Abbonamento o, in alternativa, di aver predisposto l'indennizzo automatico contrattualmente previsto e comunicava l'esito dei reclami

stessi, anche in termini di rigetto. La domanda di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, anche successivamente alla data del 24.09.2011, non può pertanto trovare accoglimento.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di Pronto Pizza X di Ciuffo X e C. nei confronti della società Telecom Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente	*Firmato digitalmente*
Il Segretario	La Presidente
Dott.ssa Patrizia Comi	Prof.ssa Giovanna Cosenza