

DELIBERA DL/073/17/CRL/UD del 08 maggio 2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

M. MISOLLO VELOTTI / WIND TELECOMUNICAZIONI XXX / TELECOM ITALIA XXX

(LAZIO/D/665/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 08 maggio 2017;

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, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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 “Regolamento”;

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”;

VISTA l’istanza dell’utente M. Misollo Velotti presentata in data 27.07.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti di Wind Telecomunicazioni XXX (ora Wind Tre XXX, “Wind”) Telecom Italia XXX (“Telecom”), la mancata migrazione dell’utenza di tipo *business* n. xxxxxxx962 da Telecom verso Wind, la sospensione dei servizi voce e dati e la perdita della numerazione.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nelle memorie, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 23.01.2015, l’istante aderiva all’offerta dell’operatore Wind denominata “*Absolute ADSL Affari*”, chiedendo la portabilità della numerazione xxxxxxx962 già attiva con l’operatore Telecom;

- b. dal 06.02.2015 al 09.02.2015 si verificava la sospensione totale dei servizi;
- c. dal 09.02.2015 al 25.02.2015 erano attivi solo il servizio voce in uscita ed il servizio ADSL;
- d. dal 26.02.2015, si verificava la sospensione totale dei servizi e veniva attivato da Wind il numero xxxxxxx814, sconosciuto all'istante e non attivo se contattato;
- e. le segnalazioni dell'istante al Servizio Clienti dell'operatore Wind e dell'operatore Telecom rimanevano prive di riscontro;
- f. l'istante, nelle date del 23.02.2015 e del 03.03.2015 attivava la procedura di conciliazione e con istanza GU5 chiedeva l'adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento per ottenere il ripristino della linea telefonica e del servizio ADSL; detto provvedimento, adottato in data 04.03.2015 e recante l'ordine a Telecom di rilascio della linea e a Wind di attivazione della medesima, rimaneva ineseguito da parte degli operatori;
- g. l'istante inoltrava agli operatori un nuovo reclamo in data 12.03.2015;
- h. in data 08.05.2015, l'istante richiedeva all'operatore Vodafone Italia XXX l'attivazione di una nuova linea per l'impossibilità di mantenere la propria numerazione; la nuova linea telefonica veniva attivata in data 16.06.2015 e la linea ADSL veniva attivata in data 23.06.2015.

Alla luce di quanto esposto l'istante richiedeva:

1. la liquidazione di un indennizzo pari ad euro 3.525,00 per la sospensione totale e parziale dei servizi nei periodi indicati in narrativa;
2. la liquidazione di un indennizzo pari ad euro 4.000,00 per la perdita della numerazione xxxxxxx962 in uso da oltre 10 anni.

In sede di memoria difensiva, l'istante ha precisato che sia Telecom che Wind hanno proseguito la fatturazione dei servizi nonostante la sospensione degli stessi. Parte istante ha evidenziato, inoltre, la contraddittorietà delle affermazioni di Wind secondo la quale in data 03.08.2015 veniva attivato il contratto concluso con l'istante. Parte istante, inoltre, ha chiesto che sia ordinata a Telecom e Wind la cessazione di ogni rapporto contrattuale ancora formalmente in essere con l'istante con astensione dall'invio di fatture e solleciti di pagamento delle medesime.

Con successiva memoria di replica alle difese degli operatori, l'istante ha ribadito le proprie doglianze per la perdita della propria numerazione storica.

2. La posizione dell'operatore Telecom

L'operatore, con memoria difensiva, ha contestato la sussistenza di responsabilità a suo carico.

In particolare, la Società ha dichiarato che in relazione all'utenza oggetto di controversia *"Telecom riceve OL di attivazione standard ULL/NP da OLO Infostrada in data 30 gennaio 2015 che, tuttavia, è stato annullato con causale "centrale errata". In data 20 febbraio 2015 è stato emesso un OL per sanare il guasto rilevato, risolto il quale la linea è definitivamente migrata verso OLO come da notifica inviata il 25 febbraio 2015. Tuttavia, in data 27 febbraio 2015, Telecom riceve telefonicamente una segnalazione di guasto che chiude con esito negativo non essendo più l'utenza nella disponibilità di Telecom ... avendo quindi rilasciato definitivamente l'utenza in oggetto in data 27 febbraio 2015 ed essendosi realizzata, così, in pari data, la migrazione verso altro operatore dei disservizi lamentati e delle richieste avanzate dall'istante l'odierna esponente non può essere chiamata a rispondere"*.

La società ha chiesto il rigetto delle richieste di parte istante.

3. La posizione dell'operatore Wind

L'operatore, con memoria difensiva, ha contestato eventuali profili di responsabilità a suo carico rappresentando che, in data 23 gennaio 2015, veniva inserito ordine di attivazione relativo alla linea xxxxxxx962 la cui DAC (data di attesa consegna) era prevista per il 6 febbraio 2015. In data 26 febbraio 2015 risaliva sui sistemi Wind il primo KO con motivazione *"identificativo centrale errata"*. La Società ha precisato che nelle date 2, 7 e 14 aprile 2015 ha inserito nuovi ordini di attivazione, tutti bocciati con i seguenti KO *"autenticazione pin scaduta"* e *"posizioni al permutatore non corrette"*. In data 20 luglio 2015, Telecom, a seguito dei solleciti di Wind, riusciva ad espletare la richiesta di migrazione con notifica a Wind del 3 agosto 2015. L'operatore ha precisato che *"causa i KO rilasciati da Telecom, la linea xxxxxxx962 risulterà migrata su rete WIND solo in data 20 luglio 2015 e non nel periodo in cui la cliente contesta il malfunzionamento della stessa. Vale la pena, inoltre, ribadire che la convenuta avvisava tempestivamente l'utente della mancata attivazione, per i KO ricevuti da Telecom, attraverso il deposito della memoria ex art. 5 ... Solo quando Telecom Italia ha riallineato i suoi sistemi, è stato possibile processare l'attivazione della linea su rete WIND, cioè in data 27 luglio 2015. Relativamente alla richiesta di indennizzo per perdita di numerazione si fa presente che la linea risulterà attiva e funzionante dal 27 luglio 2015, e fatturata dal 3 agosto 2015 come si potrà evincere chiaramente su fattura n. 7415107428 pertanto, non vi è stata perdita di numerazione"*.

La società ha chiesto il rigetto delle richieste di parte istante.

4. Motivazione della decisione

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

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

Prima ancora di procedere alla disamina delle singole richieste, deve precisarsi che la procedura di trasferimento che ha interessato l'utenza oggetto di controversia è quella di attivazione, utilizzata nel caso in cui il cliente di Telecom Italia aderisce ad una offerta commerciale dell'operatore OLO *recipient*. La procedura in questione è disciplinata dall'art. 17bis della delibera n. 274/07/CONS e prevede che il *recipient*, decidendo di utilizzare l'infrastruttura di accesso di Telecom, chiede alla divisione rete di Telecom Italia di attivare un servizio intermedio di accesso al fine di fornire il servizio al dettaglio richiesto dal cliente. A seguito della richiesta del *recipient* e della verifica della correttezza del codice segreto secondo quanto previsto dalla delibera n. 52/09/CIR, l'operatore *recipient* avvia la procedura di attivazione inviando l'ordine a Telecom Italia Wholesale, la quale effettua la fornitura del servizio intermedio alla DAC e può inviare un KO nei casi specificati dalla normativa.

Alla luce delle schermate dei sistemi in uso prodotte in atti dagli operatori, si è accertato che l'ordinativo di attivazione inserito sui sistemi da Wind in data 30.01.2015, risulta scartato nella Fase 3 della predetta procedura da Telecom Italia Wholesale, la quale in data 26.02.2015, ha notificato la causale di scarto *"identificativo centrale errata"*, causale prevista dall'allegato 10 "Causali Servizi di accesso Disaggregato" di cui alla Comunicazione 9 aprile 2008 recante *"Modalità attuative della*

Delibera 274/07/CONS". La circostanza risulta confermata anche dalle dichiarazioni di Telecom la quale, nonostante abbia versato in atti una schermata che attesta la migrazione dell'utenza verso OLO Wind in data 27 febbraio 2015, dà atto, nelle proprie difese che il primo ordinativo inserito da Wind in data 30 gennaio 2015 è stato annullato con causale "*centrale errata*". Altresì la causale di scarto "*Posizioni al permutatore non corrette*" risulta emessa da Telecom Italia Wholesale nel corso del *c.d. provisioning tecnico* della procedura di attivazione riavviata con ordinativo inserito da Wind in data 08.04.2015 e 14.04.2015 (si richiama al riguardo l'Allegato 10 "*Causali Servizi di accesso Disaggregato*" di cui alla Comunicazione 9 aprile 2008 recante "*Modalità attuative della Delibera 274/07/CONS*"), così come quella "*autenticazione pin scaduta*", comunicata in scarto dell'ordinativo inserito da Wind in data 07.04.2015 che, come indicato dall'Allegato 1 alla Circolare del 26 febbraio 2010 recante "*Misure attuative relative alle procedure di cui alla delibera n. 52/09/CIR*", è "*prodotta in caso di invio, da parte del recipient, della richiesta di attivazione oltre il termine della finestra temporale prevista*".

Nel rammentare che nelle procedure di attivazione Telecom è l'operatore *donating* dell'utenza, deve ritenersi che la responsabilità dei disservizi subiti dall'istante è ascrivibile al predetto operatore, tenuto conto che il *donating*, nelle procedure di trasferimento delle utenze a data certa (siano esse attivazioni, migrazioni, cessazioni con rientro o in *number portability* pure) deve comunque sincronizzare la propria attività con il *recipient* per consentire che il passaggio avvenga con il minimo disservizio per il cliente finale.

In accoglimento della richiesta *sub 1)* di parte istante, per l'interruzione totale dei servizi voce e dati attivi sull'utenza interessata ed ancora attiva sui sistemi Telecom, dunque, quest'ultima è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, pari ad euro 5,00 (cinque/00) *pro die*, computato nella misura pari al doppio, trattandosi di utenza *business* in applicazione dell'art. 12 del citato regolamento, per ciascun servizio interessato (due) per ciascun giorno di interruzione (nella specie, 3 giorni decorrenti dal 6 febbraio 2015 al 9 febbraio 2015 e 110 giorni decorrenti dal 26 febbraio al 16 giugno 2015), per un importo complessivo pari ad euro 2.260,00 (duemiladuecentosessanta/00). In relazione all'irregolare funzionamento del servizio voce dal 9 febbraio 2015 al 25 febbraio 2015, concretizzatosi nella impossibilità alla ricezione delle chiamate in entrata sulla linea, Telecom deve ritenersi tenuta alla corresponsione dell'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, pari ad euro 2,50 *pro die*, da computarsi in misura pari al doppio ai sensi del citato art. 12 del medesimo regolamento, e dunque a corrispondere all'istante l'importo complessivo di euro 80,00 (ottanta/00) per 16 giorni di disservizio.

La richiesta di parte istante *sub 2)*, di liquidazione di un indennizzo per la perdita della propria numerazione storica non può trovare accoglimento, salvo quanto si dirà in ordine alla responsabilità di Wind per l'inadempimento degli obblighi informativi nei confronti dell'istante.

Poiché l'utenza intestata all'istante è migrata sui sistemi Wind solo in data 28.07.2015, sino alla predetta data l'istante, se correttamente informato in ordine agli esiti tecnici della procedura di attivazione in corso, avrebbe potuto richiedere ad altro gestore la migrazione o la portabilità della numerazione senza perderne la disponibilità. Tuttavia, alla data del 03.08.2015, allorquando Wind ha comunicato all'istante l'attivazione del contratto e la migrazione dell'utenza, quest'ultima era ancora disponibile e non può ritenersi che la stessa sia stata perduta, anche in ragione dell'assenza di riscontro probatorio di eventuali tentativi intrapresi dall'utente per recuperare la propria numerazione dopo circa 45 giorni dalla attivazione di nuova linea con l'operatore Vodafone.

Per quanto sopra rilevato, tuttavia, si ritiene che per l'inadempimento degli obblighi informativi in ordine agli impedimenti tecnici che hanno ostacolato il positivo esito della procedura di attivazione, incombenti sull'operatore *recipient*, Wind debba corrispondere all'istante l'indennizzo previsto dall'art. 3 comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi* nella misura pari ad un quinto dell'importo giornaliero di euro 7,50, in applicazione del comma 3, atteso che il disagio del disservizio risulta assorbito dall'indennizzo che Telecom corrisponderà per l'interruzione del servizio. Detto indennizzo, da computarsi, nella misura pari al doppio ai sensi dell'art. 12 del predetto regolamento, trattandosi di utenza di natura "affari", deve intendersi decorrente dal 26.02.2015 data in cui Wind ha ricevuto il primo KO da Telecom al proprio ordinativo di attivazione e sino al 08.05.2015, data nella quale l'utente ha richiesto l'attivazione di una nuova linea all'operatore Vodafone, per complessivi 71 giorni e un importo di euro 213,00 (duecentotredici/00).

In ragione di quanto sopra, si dispone lo storno degli importi addebitati rispettivamente da Telecom e da Wind all'istante dal febbraio 2015 alla data odierna in considerazione dei disservizi dallo stesso subiti e, comunque, della mancata fruizione dei servizi.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 50,00 (*cinquanta/00*), atteso che l'istante ha partecipato all'udienza di discussione della controversia innanzi al CORECOM per mezzo del delegato incaricato della sua rappresentanza il quale è intervenuto in audio conferenza. In ragione delle rispettive responsabilità degli operatori per i fatti oggetto di controversia, si dispone che il rimborso delle spese di procedure sia corrisposto nella misura del 50% per ciascuna delle due Società.

Tutto ciò considerato

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dall'utente M. Misollo Velotti, nei confronti di Wind Telecomunicazioni XXX (ora, Wind Tre XXX) e di Telecom Italia XXX.
2. La società Telecom Italia XXX è tenuta allo storno degli importi eventualmente risultanti insoluti in relazione alle fatture emesse dal febbraio 2015 alla data odierna a carico dell'istante, nonché a pagare in favore dell'istante la somma di euro 25,00 (venticinque/00), per le spese di procedura, ed i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. euro 2.260,00 (duemiladuecentosessanta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati ai sensi dell'art.5.1 e 12 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS dal 6 febbraio 2015 al 9 febbraio 2015 e dal 26 febbraio al 16 giugno 2015;
 - ii. 80,00 (ottanta/00) a titolo di indennizzo per l'irregolare funzionamento del servizio voce ai sensi dell'art.5.2 e 12 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
3. La società Wind Tre XXX è tenuta allo storno degli importi eventualmente risultanti insoluti in relazione alle fatture emesse dal febbraio 2015 alla data odierna a carico dell'istante, nonché a pagare in favore dell'istante la somma di euro 25,00 (venticinque/00), per le spese di procedura, ed il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- iii. 213,00 (duecentotredici/00) a titolo di indennizzo per l'inadempimento degli obblighi informativi in ordine agli impedimenti tecnici che hanno ostacolato il positivo esito della procedura di attivazione ai sensi dell'art. 3.2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS dal 26.02.2015 al 08.05.2015;

4. Wind Tre XXX e Telecom Italia XXX sono altresì tenute a comunicare a questo CORECOM l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. 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.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. 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).

Roma,2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio