

DELIBERA DL/026/2020/CRL/UD del 10/09/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

M. DEL CIELLO/TELECOM ITALIA XXX

(LAZIO/D 57/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 10/09/2020;

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. del Ciello, presentata in data 20.1.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Con l’istanza in atti, avverso la Telecom XXX, l’istante ha lamentato quanto segue:

- a) Di avere chiesto la migrazione da Wind a Telecom a giugno 2014 del numero XXXX0125;
- b) Telecom attivava una numerazione provvisoriaXXXXX4844;
- c) A luglio 2016 si accorgeva che i pagamenti effettuati atenevano tanto alla numerazione XXXX0125 quanto al numero provvisorio;
- d) Contattato il numero XXXX0125 avrebbe risposto altro utente che avrebbe dichiarato di essere intestatario della linea da almeno due anni;
- e) Avrebbe, pertanto, corrisposto somme (per complessivi € 1005,90) da agosto 2014 ad aprile 2016 per una linea ad altri intestata;

f) La portabilità non si perfezionava e perdeva la numerazione XXXX0125;

Richiedeva pertanto:

- I. Il rimborso della somma di € 1005,90 per somme illegittimamente corrisposte;
- II. L'indennizzo di € 14.937,50 a titolo di mancata risposta al reclamo, mancato trasloco e perdita della numerazione.

2. La posizione dell'operatore Telecom

Telecom confermava la correttezza del proprio operato assumendo che:

- Wind inseriva una richiesta di cessazione standard, senza rientro, dell'utenza della Sig.ra Del Cielo
- Telecom avrebbe comunque cercato di recuperare la linea fino alla richiesta di cessazione della linea stessa inviata dall'istante in data 28.9.2015.

Produceva schermata portabilità.

3. 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.

Ciò premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate dalla parte istante vengono accolte parzialmente e nei limiti che seguono.

3.1 Sul rimborso delle fatture

L'istante lamenta da parte di Telecom il pagamento di somme afferenti la numerazione XXXX0125 dalla fattura di agosto 2014 ad aprile 2015.

Assumerebbe che il numero in realtà non fosse intestato alla medesima e che la fatturazione avrebbe riguardato entrambi i numeri: quello da migrare e quello provvisoriamente attivato da Telecom.

Dalle fatture versate in atti, si evince una sola numerazione e non risultano fatture afferenti altre numerazioni e per le quali sarebbe stato corrisposto alcunchè.

I pagamenti prodotti riguardano una sola numerazione.

In mancanza di prova, non essendo stato riscontrato il pagamento di due distinte numerazioni, alcuna somma può essere disposta a titolo di rimborso.



3.2 Sulla mancata migrazione

L'utente lamenta, pure, il mancato trasloco della linea XXXXX0125.

A ben vedere non si è trattato di una richiesta di trasloco della linea bensì di una richiesta di passaggio tra operatori e, pertanto, come tale sarà valutata e trattata.

Sul punto il gestore convenuto si difende assumendo che Wind avrebbe inserito una richiesta di cessazione standard, senza rientro, dell'utenza della Sig.ra Del Cielo e che avrebbe comunque cercato di recuperare la linea fino alla richiesta di cessazione della linea stessa inviata dall'istante in data 28.9.2015.

Dalle schermate prodotte, seppur riferibili ad una data successiva al giugno 2014, emerge che la linea sarebbe stata cessata da Wind “senza rientro”. Tuttavia, pur volendo riconoscere una mancanza di responsabilità di Telecom sulla mancata migrazione, la stessa non ha dimostrato di avere informato l’utente delle presunte difficoltà tecniche incontrate né ha provato di avere comunicato tempestivamente le cause ostative al passaggio della numerazione entro i termini stabiliti essendosi limitata ad attivare una nuova numerazione fissa.

La richiesta di indennizzo, pertanto, viene accolta con la motivazione sopra richiamata, in quanto, la società, pur essendosi attivata, come ha dimostrato con le schermate allegate, per portare a termine la procedura di migrazione, tuttavia, non ha comunicato all'utente i problemi tecnici cui era andata incontro, contravvenendo in tal modo agli obblighi informativi, previsti dal comma 2, dell'art. 3 del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS. Sul punto l'Agcom ha più volte chiarito che «Sussiste la responsabilità de/l'operatore qualora risulti provato che lo stesso, una volta ricevuta la richiesta di migrazione, non abbia provveduto ad attivare la procedura prevista dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS, né abbia provveduto ad informare l'utente dell'ineseguibilità della richiesta» (Agcom Delibera n. 14/11/CIR, Agcom Delibera n. 81112/CIR

Spetta, pertanto, all’utente un indennizzo per *il mancato rispetto degli oneri informativi* di cui all’articolo 3 dell’Allegato “A” di cui alla Delibera 73/11/CONS per il periodo che va dal 29.7.2014 (data desumibile dalla prima fattura di telecom in atti quale data di attivazione) al 28.9.2015 (data della richiesta di cessazione della numerazione XXXX0125) per un totale di 426 giorni e per un importo complessivo di € 3195,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

3.3 Sulla perdita della numerazione

Risulta in atti una raccomandata di richiesta di cessazione della linea XXXXX0125 del 28.9.2015.

La domanda di indennizzo per “perdita della numerazione” non può essere accolta, avendo l’utente stesso richiesto al gestore la cessazione della linea in questione, che ha determinato tale perdita e, comunque, resta indimostrato, in questa sede, il possesso risalente dell’utenza tale da giustificare la pretesa avanzata.

3.4 Sulla mancata risposta al reclamo.

L’utente chiede, pure, l’indennizzo di € 400,00 a titolo di mancata risposta al reclamo del 28.9.2015.

La richiesta non può essere accolta.

La missiva del 28.9.2015 non è un reclamo, bensì una richiesta di sospensione/cessazione della linea.

Alcuna somma può, pertanto, riconoscersi a tale titolo.

Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, dato il comportamento delle parti e le risultanze probatorie, appare equo liquidare la somma di €100,00 (cento/00) per le spese di procedura, ai sensi dell’articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, considerato l’esito della controversia e la parziale soccombenza.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile;

DELIBERA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dall'utente M. Del Ciello, nei confronti di Telecom Italia XXX
2. La società Telecom XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di Euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura, nonché a corrispondere all'utente l'indennizzo di € 3195,00 (tremilacentonovantacinque/00), oltre interessi dalla data dell'istanza, per *il mancato rispetto degli oneri informativi* di cui all'art. 3 del Regolamento Indennizzi;
3. La società Telecom Italia XXX è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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, 10/09/2020

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini

Il Direttore
Ing. Vincenzo Ialongo

F.TO