

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 10 del 12.2.2015

Oggetto: Definizione della controversia:

c/ TELECOM s.p.a.

L'anno 2015 addì 12 del mese di febbraio, nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40 – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Felice Blasi	Presidente	X	
Antonia Daloiso	Vice presidente	X	
Elena Pinto	Vice presidente		X
Stefano Cristante	componente	X	
Adelmo Gaetani	componente	X	

IL COMITATO

Nella riunione del 12 febbraio 2015;

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 ed in particolare, l'art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle Comunicazioni elettroniche”;

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

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, il Consiglio regionale e il Comitato regionale per le comunicazioni in data 21 novembre 2006, 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 [redacted] presentata in data 27/07/2012 ;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra [redacted], per il tramite del proprio legale, contestava il ritardato rientro della numerazione [redacted] in Telecom Italia.

Dalle risultanze istruttorie è emerso che: l'utente, in data 25.01.2012, effettuava una registrazione verbale di rientro (per il servizio fonia e adsl) con il gestore Telecom Italia relativamente alla propria utenza telefonica identificata con la numerazione [redacted].

Telecom provvedeva ad inviare all'utente il modulo di richiesta rientro che veniva restituito dalla sig.ra [redacted] debitamente firmato in data 24.02.2012.

Dalle schermate del sistema Pitagora, prodotte dall'operatore, risulta evidente che l'operatore Telecom inseriva l'ordine di rientro in data 18.04.2012 e l'operatore donating indicava come data di avvenuta consegna (DAC) il giorno 30.04.2012.

Rassegnando le proprie conclusioni la sig.ra [redacted] chiedeva pertanto che le fosse riconosciuto:

- i. un indennizzo per la ritardata attivazione del servizio fonia e adsl;
- ii l'indennizzo per il mancato riscontro alla richiesta di attivazione dei servizi;
- iii il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom, attraverso le proprie memorie difensive, chiedeva di rigettare ogni richiesta di indennizzi avanzata nei propri confronti, perché infondate in fatto e in diritto, rimandando all'OLO WIND per eventuali chiarimenti.

21



3. Motivazione della decisione

1) In merito al ritardo nell'attivazione della linea telefonica e adsl

Il caso in esame ha ad oggetto il ritardo nella migrazione di un servizio di fonia voce e adsl a seguito di rientro in Telecom.

In ordine al cambiamento dei fornitori di accesso, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – nell'intento di dettare 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”* – ha adottato la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, con cui ha introdotto 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, comma 2, stabilisce 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.

Ciò premesso, si osserva che il disposto del citato articolo 17 ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”, richiamate anche nella delibera 274/07/CONS, secondo cui i tempi di attivazione, e correlativamente di disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b).

L'articolo 18 della delibera 274/07/CONS prevede, in linea generale, che sia l'operatore recipient (nella fattispecie, Telecom) a raccogliere la manifestazione di volontà da parte dell'utente per poi attivare il dialogo tecnico con l'operatore donating (nella fattispecie, Wind).

Nel caso di specie dalle schermate Pitagora risulta evidente che l'operatore Telecom inseriva l'ordinativo di lavoro in data 18.04.2012, a fronte della ricezione del modulo di rientro avvenuta in data 24.02.2012 senza addurre motivazione alcuna in ordine a tale ritardo.

E' necessario rilevare che i doveri di correttezza e trasparenza che devono permeare il rapporto contrattuale implicano il dovere del gestore di comunicare all'utente gli eventuali motivi ostativi all'attivazione/rientro di una nuova linea telefonica, alla luce della delibera 179/03/CSP che, all'art. 4 “informazione degli utenti”, stabilisce che *“gli utenti hanno diritto ad una informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche, e tecniche di prestazione dei servizi”* e che *“a tal fine gli organismi di telecomunicazioni si impegnano ad informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse”*.

In proposito vi è da rilevare che Telecom ometteva di informare tempestivamente l'utente di ciò inoltrando una comunicazione, tramite posta ordinaria, con lettera datata il 25.04.2012.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20



gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Nella fattispecie spettava a Telecom provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per avviare, nei tempi normativamente previsti, la migrazione, oppure provare che il ritardo veniva determinato da circostanze o da problematiche tecniche a lui non imputabili.

Alla luce di quanto emerso dalle risultanze istruttorie, si ritiene dunque che la condotta di Telecom non sia stata conforme agli obblighi posti a suo carico dalla normativa vigente e che sussista una sua responsabilità ex artt. 1176 c.c. per non avere adempiuto alla propria obbligazione con la diligenza richiesta dalla natura dell'attività esercitata oltre ad una responsabilità ex art. 1218 c.c. per il ritardato adempimento, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo per la ritardata migrazione.

Ai fini della determinazione del periodo indennizzabile, si prende a riferimento, quale *dies a quo*, il 24.02.2012 e quale *dies ad quem* il 17.04.2012 (in data 18.04.2014 la società Telecom emette l'ordinativo di lavorazione) considerando che, una volta avviata la procedura di rientro della numerazione in Telecom, la stessa viene espletata, sia per la linea voce che per la linea adsl, secondo i tempi prescritti.

Per quanto riguarda la determinazione dell'indennizzo, considerata la durata del ritardo, ai sensi dell'art. 6 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, si riconosce un importo complessivo di Euro 540,00 così di seguito calcolato:

- ritardata portabilità del servizio voce pari a n. 54 gg. (5,00 x 54);
- ritardata portabilità del servizio adsl pari a n. 54 gg. (5,00 x 54);

2) In merito alla mancata risposta ai reclami

Va premesso che, come più volte ribadito dall'Agcom, ai sensi degli artt. 8, comma 4, e 11, comma 2 della Delibera 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo o una segnalazione al gestore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 gg. dal ricevimento dello stesso, in forma scritta nei casi di rigetto.

Come ha precisato in più occasioni l'Autorità, nei casi di rigetto del reclamo la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, onde garantire al reclamante un riscontro esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa delle qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Nelle sue condizioni generali di abbonamento, Telecom garantisce una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una sollecita comunicazione ai clienti dell'esito degli stessi, impegnandosi a comunicare, in ogni caso, l'esito della valutazione non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

Nel caso in esame, l'utente inoltrava in data 05/04/2012 formulario GU5 attraverso il quale lamentava, da parte di Telecom, la ritardata attivazione del servizio fonia voce e adsl.

Con provvedimento n. 81/2012 del 13.04.2012 il Corecom Puglia emetteva provvedimento temporaneo di riattivazione del servizio per l'utenza intestata a Antonietta.

Telecom, con nota del 25.04.2012 inviata alla ricorrente, informava la stessa "stiamo provvedendo ad attivare Tutto Senza Limiti sulla linea telefonica".

In data 02.05.2012, così come sostenuto dall'istante veniva attivato il servizio adsl e successivamente in data 1.06.2012 veniva attivato il servizio voce.

Pertanto, la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami non può essere accolta.

Nel caso di specie, il formulario GU5 - modulo predisposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - non può essere considerato un reclamo che l'utente rivolge al gestore poiché costituisce tecnicamente uno strumento amministrativo attraverso il quale l'utente può attivare una procedura di urgenza finalizzata a richiedere l'adozione di un provvedimento temporaneo, in questo caso, per l'attivazione del servizio di comunicazione.

Pertanto non può trovare accoglimento la richiesta dell'utente di un legittimo indennizzo per il mancato riscontro al reclamo.

Sulle spese di procedura, 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".

Ciò premesso, tenuto conto della materia del contendere, della particolarità della fattispecie e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare l'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto e considerato;

CONSIDERATO che il ritardo nell'attivazione del servizio è esclusivamente imputabile alla società resistente Telecom Italia s.p.a. e che la domanda della sig.ra Loverro Maria Antonietta è da accogliere nei limiti di cui in motivazione;

RILEVATO che la società Telecom Italia S.p.a. non ha fornito riscontro probatorio attestante una regolare e corretta gestione dell'utente;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, congruo riconoscere all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 100,00;

4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa, il Comitato a voti unanimi esprime nelle forme di legge

DELIBERA

in parziale accoglimento delle pretese dell'istante, che Telecom Italia s.p.a., in persona del legale rappresentante pro-tempore, con sede in Milano alla Piazza Affari 2, provveda a corrispondere all'utente mediante assegno o bonifico:

- la somma di Euro 540,00 (cinquecentoquarantaeuro/00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio di fonia voce e adsl sulla numerazione oggetto della controversia;
- la somma di Euro 100,00 (centoeuro/00) a titolo di rimborso spese di procedura.

La società Telecom spa è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'art. 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Ai sensi dell'art.135, comma 1, lett.b del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010 n.104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

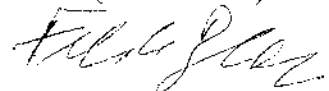
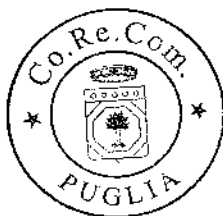
La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Responsabile del provvedimento

(Dott. Nicola Scelsi)

Il Presidente

(Felice Blasi)

*La presente copia composta
di n° 6/561 pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio.*

La R.P. Delegata
"Conciliazioni e Definizioni controversie"
dott. Nicola Scelsi