DELIBERA DL/124/16/CRL/UD del 12 dicembre 2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

C. ORTOLANI / VODAFONE ITALIA xxx – TELETU / WIND TELECOMUNICAZIONI xxx

(LAZIO/D/852/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 12 dicembre 2016;

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 sig.ra C. Ortolani presentata in data 8.10.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti degli operatori Vodafone Italia xxx - TeleTu, di seguito per brevità “TeleTu”, e Wind Telecomunicazioni xxx, di seguito, per brevità, Wind, la ritardata migrazione da TeleTu a Wind e la sospensione dei servizi, la mancata risposta ai reclami, l’indebita fatturazione.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a. A fine maggio 2015, l’istante ha chiesto la migrazione dei servizi da TeleTu a Wind;
- b. La migrazione è divenuta effettiva il 30 giugno 2015;
- c. Nel mese di luglio, i servizi sono stati sospesi e sono stati ripristinati, alla fine dello stesso mese, a seguito di procedimento d’urgenza;

- d. I numerosi reclami sono rimasti senza riscontro;
- e. Nonostante i disservizi, entrambi gli operatori hanno continuato ad emettere fatture;
- f. Il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso all'udienza del 7 ottobre 2015, si è concluso con esito negativo.

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

- i. Storno delle fatture insolute
- ii. Indennizzo per mancata risposta ai reclami
- iii. Indennizzo per sospensione del servizio
- iv. Indennizzo per ritardata migrazione
- v. Spese di procedura
- vi.

2. La posizione dell'operatore TeleTu.

Nel merito, l'operatore ha eccepito la mancanza di prove in ordine all'asserito ritardo nella migrazione e al lamentato malfunzionamento, affermando di aver compiuto quanto di sua spettanza per consentire la migrazione verso il gestore Recipient. Ha precisato che la procedura si è conclusa correttamente il 1 luglio 2015 e di non aver ricevuto reclami afferenti i disservizi. Sotto il profilo contabile, ha confermato che l'utenza è disattiva e presenta un insoluto di Euro 15,38.

3. La posizione dell'operatore Wind.

Nel merito, l'operatore ha dichiarato di aver ricevuto il 16 giugno 2015 ordine di attivazione con Number Portability da TeleTu. Il 6 luglio 2015, a seguito della segnalazione da parte del cliente di mancanza di servizio, aveva inoltrato segnalazione di guasto a Telecom, che era stata chiusa il 17 luglio. Il provvedimento d'urgenza del Corecom Lazio aveva ordinato a TeleTu il rilascio della linea e a Telecom la riattivazione e la linea era stata definitivamente attivata il 23 luglio. Ha escluso pertanto qualsivoglia responsabilità per i disservizi lamentati, avendo formalmente completato l'ordine il 30 giugno 2015 ed avendo TeleTu trattenuto la risorsa sino al 23 luglio. Ha confermato infine la disponibilità allo storno della fattura n. 7412448515, restando dovute le ulteriori.

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.

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

3.1 Sulla migrazione e sulla sospensione.

L'istante lamenta un ritardo nella migrazione da TeleTu a Wind ed una sospensione dei servizi, chiedendo la liquidazione di due distinti indennizzi.

La domanda non può essere accolta, non ravvisandosi la responsabilità dei due operatori in nessuna delle fattispecie lamentate dall'utente, per le seguenti ragioni.

- Con riferimento al ritardo nella migrazione

Risulta dalle schermate dei sistemi informatici di Wind che l'ordine, preso in carico il 16 giugno 2015, venne espletato il 30 giugno 2015 e la circostanza trova conferma anche nelle schermate di TeleTu, da cui si evince che la procedura si è conclusa il 1 luglio 2015.

Considerando quindi che, per espressa ammissione dell'istante, la migrazione venne chiesta alla fine del mese di maggio 2015, e che, come è documentalmente provato, si è conclusa il 30 giugno 2015, ovvero entro il termine massimo previsto dalla normativa di settore, alcun ritardo vi è stato nell'espletamento.

- Con riferimento alla sospensione dei servizi

Alcuna responsabilità per il disservizio, lamentato dall'istante per il mese di luglio 2015, può essere attribuita all'operatore Donating TeleTu, avendo le schermate dei sistemi informatici dimostrato che la migrazione da TeleTu a Wind si è perfezionata il 30 giugno 2015 e dovendosi quindi ritenere che, da quella data, la linea sia passata in carico a Wind. Difatti, è Wind che, ricevuta la segnalazione del cliente, ha aperto presso Telecom una segnalazione di guasto.

Ma neppure sussiste la responsabilità di Wind che, ricevuto il reclamo del cliente, risulta aver chiesto il 6 luglio 2015 l'intervento tecnico di Telecom Italia, che ha definitivamente risolto il problema e provveduto all'attivazione dei servizi dopo l'adozione del provvedimento temporaneo del Corecom. La mancata fruizione dei servizi è dunque dipesa da un problema di natura tecnica, non imputabile a Wind, che ha prontamente segnalato il disservizio agli uffici tecnici di Telecom.

Né può ravvisarsi una responsabilità di Wind sotto il profilo di un eventuale ritardo nella risoluzione del malfunzionamento, non avendo l'utente precisato in che data effettuò la segnalazione di guasto n. 824188754 e a quale operatore, e non avendo specificamente contestato la data della segnalazione indicata da Wind (6 luglio 2015).

3.2 Sullo storno delle fatture.

L'utente chiede lo storno delle fatture insolute.

La domanda non può essere accolta.

Per quanto riguarda l'insoluto nei confronti di Wind, perché l'utente non ha prodotto né documentato in alcun modo le fatture lasciate insolute, con ciò precludendo la valutazione in ordine alla effettiva debenza degli importi.

Per quanto riguarda l'insoluto nei confronti dell'operatore TeleTu, perché l'unica fattura in atti contiene addebiti relativi al periodo in cui l'utente era ancora attivo con TeleTu e costi di disattivazione per migrazione, nella misura comunicata all'AGCOM quale costo della società in caso di recesso anticipato (come riportato nelle tabelle riepilogative dei costi degli operatori per recesso anticipato, pubblicate sul sito web dell'Autorità affinché tali informazioni siano facilmente accessibili per gli utenti).

3.3 Sulla mancata risposta ai reclami

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami e chiede la liquidazione del relativo indennizzo.

La domanda non può essere accolta, per la seguente ragione.

L'utente ha genericamente dedotto di aver effettuato numerose segnalazioni telefoniche e solleciti, senza tuttavia circostanziarli ed identificarli secondo gli standards di tracciabilità previsti dalla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (Allegato A alla delibera 179/03/CSP) e dalla Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche (delibera n. 79/09/CSP).

Dell'unica segnalazione di guasto contraddistinta con il n. 824188754 non ha indicato la data, né l'operatore cui venne effettuata.

Non risulta, infine, che abbia presentato un reclamo scritto.

Stante l'assoluta genericità delle deduzioni e la mancanza di qualsivoglia elemento probatorio a sostegno della pretesa nei confronti di entrambi gli operatori, la domanda non può che essere rigettata.

Sussistono giusti motivi per compensare le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dalla sig.ra C. Ortolani in data 8 ottobre 2015 nei confronti degli operatori Vodafone Italia xxx – TeleTu e Wind Telecomunicazioni xxx, con compensazione delle spese.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 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, lì 12 dicembre 2016

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto