

DELIBERA DL/75/16/CRL/UD del 13 settembre 2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

CASAMIKA XXX/TELECOM ITALIA XXX

(LAZIO/D/529/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 13 settembre 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 società Casamika xxx presentata in data 25.06.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, per il tramite di Udicon Latina, ha lamentato nei confronti dell’operatore Telecom Italia xxx, di seguito, per brevità, “Telecom”, una migrazione non richiesta, la perdita della numerazione e la mancata risposta ai reclami.

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

- a. A luglio 2014, un agente Telecom proponeva all’istante, utente BT da diversi anni, un contratto di telefonia che appariva molto vantaggioso;
- b. Nei giorni successivi, l’agente comunicava che non era possibile procedere con l’attivazione, risultando le linee ancora intestate al precedente utilizzatore. I tecnici Telecom, dal canto loro, comunicavano che i problemi relativi all’intestazione del contratto erano superati e che, per predisporre la linea, avrebbero dovuto disattivare i

- servizi per qualche giorno. Considerata la problematica e tale ultima circostanza, non comunicata dall'agente, l'istante lo informava che intendeva rinunciare alla proposta e restare con BT, ricevendo ampie rassicurazioni al riguardo;
- c. Dopo cinque mesi, l'istante apprendeva che Telecom aveva ugualmente proceduto alla migrazione, attivando i servizi il 21 agosto 2014, senza darne comunicazione, ed aveva emesso fatture a carico del precedente intestatario della linea, che erano rimaste insolute;
 - d. I servizi e la linea venivano cessati senza preavviso, con conseguente perdita della numerazione;
 - e. I numerosi reclami rimanevano senza riscontro;
 - f. Il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso all'udienza dell'11 maggio 2015, si concludeva con esito negativo.

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

- i. Indennizzo per migrazione non richiesta
- ii. Indennizzo per perdita della numerazione
- iii. Indennizzo per mancata risposta ai reclami.
- iv.

2. La posizione dell'operatore Telecom.

Nel merito, l'operatore ha dichiarato che, il 16 luglio 2014, l'istante aveva sottoscritto richiesta di rientro in Telecom, pervenuta il 25 luglio. Gli ordini di lavoro erano stati emessi il 14 agosto ed espletati il 21 agosto 2014. La variazione dell'intestazione delle linee, ancora in capo ad una diversa società, era stata effettuata il 3 dicembre 2014. Ha precisato che, dopo la regolarizzazione del rientro, erano stati emessi diversi ordinativi di trasloco, in data 27 agosto 2014 per una linea e in data 1 settembre 2014 per l'altra, reiterati e successivamente annullati per rinuncia dell'istante. Ciò aveva creato una discrasia tra la gestione tecnica e commerciale delle linee, per cui, per garantirne la funzionalità, sarebbe stato necessario completare il processo di rientro previo trasloco. Pertanto, avendo ricevuto il 23 aprile 2015 il consenso all'operazione, Telecom aveva inviato conferma per eseguire la procedura di rientro emettendo gli ordini di trasloco delle linee, ora correttamente intestate all'istante. Ha concluso escludendo la propria responsabilità.

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.

Viene rigettata la domanda dell'istante di liquidazione di indennizzo per perdita della numerazione perché inammissibile, trattandosi di domanda nuova non oggetto del precedente tentativo di conciliazione.

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

3.1 Sulla migrazione non richiesta.

Seppure rappresentata in maniera confusa dall'istante, che da un lato lamenta la migrazione non richiesta, dall'altro il ritardo nella migrazione, sulla base del tenore complessivo delle difese, la

controversia viene ricondotta alla fattispecie di una migrazione espletata da Telecom in assenza di volontà dell'istante.

L'istante dichiara che il 16 luglio 2014 un agente Telecom gli propose un'offerta di servizi particolarmente vantaggiosa, salvo comunicare, il 29 luglio, l'impossibilità di dare seguito alla proposta commerciale, risultando le linee intestate al precedente utilizzatore.

Dichiara altresì che i tecnici Telecom riferirono invece la fattibilità della procedura ma con interruzione di due giorni per linea e che, viste le problematiche, i primi di agosto, avisò l'agente di non essere più interessato alla proposta, ricevendo dalla stessa la garanzia che non avrebbe avuto seguito.

Così descritto il fatto, risulta che alla fase precontrattuale non fece seguito la stipula del contratto, per la scarsa trasparenza e l'inesattezza o l'incompletezza delle informazioni ricevute.

Avvalora questa conclusione la mancata produzione da parte di Telecom della richiesta di rientro, che, secondo quanto dichiarato, sarebbe stata sottoscritta il 16 luglio 2014 e sarebbe poi pervenuta il successivo 25 luglio.

Deve dunque ritenersi che Telecom avviò ed espletò la procedura di rientro in assenza di un valido contratto e contro la volontà dell'istante, con conseguente diritto di quest'ultimo alla liquidazione di un indennizzo per la migrazione non richiesta.

Per quanto riguarda la durata del periodo indennizzabile, si prende a riferimento quale dies a quo il 21 agosto 2014, data di espletamento dichiarata da Telecom, e quale dies ad quem il 3 marzo 2015, data di deposito dell'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, nel cui allegato l'istante dichiara espressamente di fruire, a quella data, del servizio di telefonia di altro operatore.

Ai sensi del combinato disposto degli artt. 2 e 8 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, spetta quindi all'istante un indennizzo di Euro 1.940,00 per la migrazione non richiesta di due linee.

L'operatore dovrà altresì provvedere a stornare il totale insoluto a carico dell'istante, trattandosi di importi non dovuti perché relativi a servizi non richiesti, e a ritirare l'eventuale pratica di recupero crediti, a sua cura e spese.

3.2 Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

Con riferimento al reclamo scritto inviato a Telecom il 2 febbraio 2015 e prodotto dall'istante, la domanda viene rigettata per la seguente ragione.

L'istante ha avviato la procedura per il tentativo obbligatorio di conciliazione il 3 marzo 2015, attivando la procedura conciliativa nella pendenza del termine previsto per la risposta ai reclami.

Pertanto, in relazione a questo - e, ad abundantiam anche con riferimento al reclamo del 5 maggio 2015, comunque attinente ad altra problematica - alcun obbligo di risposta era a carico dell'operatore, essendo la funzione economico-sociale della procedura conciliativa proprio quella di creare un'occasione di confronto tra le posizioni dell'utente e dell'operatore, superando quindi gli strumenti contrattualmente previsti tendenti allo stesso scopo.

4. Sulle spese di procedura

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 adottato con delibera n.

173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 200,00 (duecento/00) da porsi a carico dell'operatore, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza della società Casamika xxx nei confronti della società Telecom Italia xxx.
2. La società Telecom Italia xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 200,00 (duecento/00) per le spese di procedura, l'importo di Euro 1.940,00 (millenovecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 8 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
3. La società Telecom Italia xxx è tenuta a stornare il totale insoluto a carico dell'istante, e a ritirare l'eventuale pratica di recupero crediti, a propria cura e spese;
4. La società Telecom Italia xxx è tenuta, altresì, 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, 13 settembre 2016

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto