

DELIBERA N. 51/15

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXXXX ROSSI/TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 181/15)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 17 dicembre 2015 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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 sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM 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 AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006 “Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza”;

VISTA l'istanza di definizione presentata contro Telecom Italia S.p.A. dal Sig. xxxxx Rossi in data 09/07/2015 ed acquisita in pari data al prot. int. n. 15100;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante contesta la fatturazione emessa da Telecom Italia successivamente al proprio passaggio ad altro operatore, oltre alla sospensione della linea fissa nel corso della predetta fase. Propone, pertanto, istanza di definizione nei confronti del detto gestore e, in occasione dell'atto introduttivo al presente procedimento, delle memorie difensive prodotte e dell'audizione svolta, l'istante dichiara, più in particolare, quanto segue:

- a. In data 15/09/2015, l'utente faceva richiesta di migrazione della propria utenza fissa da Telecom a Vodafone, alla quale ultima chiedeva l'attivazione anche del servizio dati.
- b. Il 26/09/2015 Vodafone emetteva la prima fattura, mentre la linea ADSL veniva dalla stessa attivata solo nel mese di novembre 2015.
- c. Contestualmente, Telecom continuava a fatturare per la linea fissa e in data 14/11/2014 sospendeva per morosità la linea voce, riattivandola il 19/11/2014.
- d. Nonostante la migrazione, l'utente provvedeva comunque a saldare le fatture Telecom del 06/10/2014, per un importo pari ad € 56,61 e del 05/12/2014 di € 48,59.
- e. Insoddisfatto del servizio fornito da Vodafone, in data 11/02/2015, l'utente inviava raccomandata di disdetta al citato operatore.
- f. L'utente contesta, pertanto, l'illegittimità della condotta di Telecom rispetto ai dettami contemplati dalla Del. 124/10/CONS in materia di indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, oltre che rispetto alle modalità di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra operatori e tempistiche minime di interruzione del servizio all'utente finale previste dalla Del. 274/07/CONS.

In base a tali premesse, l'utente chiede all'adito Corecom:

- i. lo storno del complessivo insoluto ed il ritiro delle eventuali pratiche di recupero crediti a spese del gestore;
- ii. la refusione dell'indennizzo previsto per l'illegittima sospensione del servizio voce e dati, da calcolarsi in € 7,50 al giorno dal 14/11/2014 al

19/11/2014 e dell'indennizzo per la ritardata migrazione da quantificarsi in € 5,00 al giorno dal 15/09/2014 al 19/11/2014, per un totale di € 415,00;

iii. il rimborso delle spese procedurali quantificate in € 200,00.

2. La posizione dell'operatore.

Telecom Italia S.p.A. respinge le richieste di parte istante eccependo l'inammissibilità e l'infondatezza nel merito dell'istanza presentata per le ragioni di seguito riferite.

Preliminarmente, l'operatore eccepisce l'inammissibilità delle richieste formulate in quanto diverse e nuove rispetto a quelle avanzate in primo grado. Più in particolare, Telecom sottolinea come, mentre con istanza di promozione del tentativo obbligatorio di conciliazione parte istante chiedeva: "*... la refusione di un indennizzo pari ad € 5,00 al giorno da quantificarsi dal 26/09/2014 fino alla disdetta inviata in data 11/02/2015 per un totale di € 600,00*", con l'istanza di definizione il Sig. Rossi xxxxx chiede: lo storno integrale dell'insoluto; il ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti; gli indennizzi spettanti per l'illegittima sospensione del servizio voce e dati, calcolato in € 7,50 al giorno dal 14/11/2015 al 19/11/2014, e per la ritardata migrazione, quantificata in € 5,00 al giorno dal 15/09/2014 al 19/11/2014, per un totale di € 415,00, nonché il rimborso delle spese procedurali quantificate in € 200,00. Da simile raffronto, Telecom ravvisa la violazione dell'art. 14, comma 1, della Del. 173/07/CONS per aver parte istante introdotto nuove prospettazioni dei fatti contestati in prima fase, pervenendo a richieste finali difformi da quelle originarie, sulle quali non è stato svolto il propedeutico contraddittorio.

Nel merito, inoltre, Telecom eccepisce l'infondatezza delle avverse deduzioni osservando, anzitutto, la mancata produzione di documentazione probante le relative tesi. In ordine al disagio lamentato, ad esempio, parte istante non chiarisce la portata effettiva dello stesso, né il nesso causale tra questo e l'evento, né la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva di Telecom che si dichiara totalmente estranea al riguardo.

Invero, Telecom produce le schermate Pitagora dalle quali si evince come, ancorché la richiesta di migrazione da parte dell'utente fosse risalente al 15/09/2014, l'ordine di lavorazione relativo all'attivazione del servizio voce veniva inserito a sistema dal recipient solo in data 5 novembre 2014 e definitivamente eseguito in data 14 novembre 2014.

Quanto al servizio dati, invece, l'ordine di lavorazione risulta essere stato inserito il 7 ottobre 2014, ottenendo tuttavia un iniziale scarto per impossibilità di individuazione dell'impianto da migrare attesa l'insussistenza di un servizio adsl fornito originariamente da Telecom. Pertanto il 23 ottobre 2014 Vodafone esegue un nuovo ordine di lavorazione volto all'attivazione del servizio ADSL, attivato il giorno 28 del medesimo mese, con successivo passaggio il 14 novembre 2014 con contestuale attribuzione del numero aggiuntivo Vodafone per la realizzazione dell'impianto naked volto all'ultimazione della migrazione.

Telecom dimostra, pertanto, come la ritardata migrazione lamentata da parte istante sia, in realtà, dipesa dalla responsabilità esclusiva di Vodafone tanto da aver già

ottenuto in sede di tavolo di conciliazione, il riconoscimento da parte del recipient di un indennizzo per il disagio patito pari ad € 400,00 oltre allo storno dell'insoluto. La materia del contendere sarebbe pertanto parzialmente cessata, ad avviso di Telecom, sia nei confronti del donating che del recipient quantomeno relativamente al periodo coperto dall'indennizzo riconosciuto che è tale da abbracciare l'arco temporale del ritardo intercorso dalla data di richiesta migrazione da parte dell'utente (15 settembre 2014) al 10 novembre 2014.

Resterebbero, pertanto, in piedi le sole domande rivolte a Telecom, in fase di definizione, di storno delle due fatture insolute e di indennizzo per la presunta sospensione della linea dal 14 novembre al 19 novembre 2014. Ma anche al riguardo, Telecom ribadisce la propria regolare condotta, a fronte di tempi di attesa che, sebbene dilatati dal punto di vista dell'utente, sono dipesi esclusivamente dal ritardo del recipient nell'avviare le singole fasi previste in materia di attivazione da parte di nuovi operatori e, conseguentemente, di cessazione nella fornitura dei servizi da parte del donating, ai sensi della Del. 274/07/CONS.

Nulla ritiene dovuto Telecom, infine, anche in ordine al rimborso delle spese di procedura attesa la mancata giustificazione delle specifiche ragioni fondanti, come invece previsto dall'art. 19, comma 6, della Del. 173/07/CONS.

3. Motivazione della decisione

Dalla disamina di fatti e atti prodotti dalle parti, si ritiene che la richiesta di parte istante sia infondata per le ragioni che si procede a rappresentare.

La controversia in esame ha ad oggetto la contestazione di fatture emesse da Telecom in costanza di rapporto con altro gestore e la sospensione del servizio medio tempore causato da Telecom stessa.

A ben guardare, tuttavia, parte istante in sede di definizione sebbene torni a ripetere i fatti oggetto della precedente istanza di conciliazione, conclude con delle richieste nei confronti di Telecom di tenore diverso tanto nel *quantum* quanto nell'*an* rispetto a quelle avanzate in prima fase, chiedendo in via del tutto aggiuntiva all'unica richiesta originaria (focalizzata, all'epoca, sull'indennizzo pari a € 600,00 per ritardata migrazione dal 26/09/2015 alla data della disdetta inviata a Vodafone l'11/02/2015), lo storno di tutto l'insoluto e il ritiro delle eventuali pratiche di recupero crediti, l'indennizzo complessivo di € 415,00 per ritardata migrazione dal 15/09/2014 al 19/11/2014 e per sospensione del servizio voce e dati dal 14/11/2014 al 19/11/2014, oltre al rimborso di € 200,00 per spese procedurali

Di palese evidenza, pertanto, risulta la violazione del criterio procedurale sancito dall'art. 14, comma 1, della Del. 173/07/CONS in ordine alla necessaria corrispondenza tra l'oggetto delle richieste sottoposte a definizione con quello delle richieste già oggetto di conciliazione, pena l'aggiramento del principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Anche a volersene comunque fare carico in questa sede, in un'ottica di particolare favor nei confronti del contraente debole, non è possibile comunque addebitare a Telecom ipotetiche responsabilità per fatti determinati in via esclusiva dal gestore

recipient, nella fattispecie Vodafone, quanto alla ritardata migrazione, richiesta il 15 settembre 2014 e, di fatto, avviata a lavorazione oltre due mesi dopo.

Come correttamente già accennato da parte istante nei propri scritti difensivi, in ordine al cambiamento dei fornitori di accesso, l'AGCOM – nell'intento di dettare misure a tutela dei consumatori, che garantiscano 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 dall'art. 1, comma 3 della L. 40/2007 – ha adottato la delibera 274/07CONS, 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. L'art. 17, comma 2, dell'atto deliberativo sopra menzionato, stabilisce che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio devono essere ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi all'utente.

In particolare, secondo le norme regolamentari sopra citate, la migrazione si suddivide in 3 Fasi, nell'ambito di ciascuna delle quali sono dettagliatamente indicati gli adempimenti che devono essere assolti dagli operatori coinvolti (definiti "Donating", cioè l'operatore presso il quale è attiva l'utenza da migrare; e "Recipient", cioè l'operatore verso il quale l'utente intende migrare). In particolare, nella Fase 1, l'utente aderisce ad una offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione, precedentemente fornitogli dal Donating. Nella Fase 2, il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche formali e tecniche, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient, fornendo l'esito delle stesse al Recipient entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica comunque il silenzio assenso; nei casi specificati dalla normativa, il Donating può inviare, entro lo stesso termine di 5 giorni, un KO. Nella Fase 3 il Recipient, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, processa la migrazione entro la DAC (data attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente; nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO (impossibilità tecnica a fornire il servizio: ad es. per irreperibilità cliente, o problemi di rete), concordando, in tal caso, una nuova DAC (rimodulazione). Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare un KO.

Si osserva che il disposto del citato art. 17 ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Dlgs. 259/2003, 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 tra utente ed operatore (art. 70, comma 1, lett. b).

Poiché, quindi, gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta prestazione di migrazione della propria utenza verso altro gestore, gli operatori coinvolti, per escludere la propria responsabilità devono dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a loro non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa degli stessi.

In questi casi, peraltro, il gestore al quale viene trasmessa richiesta di portabilità deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Dalla disamina della documentazione in atti risulta evidente che la richiesta di migrazione dell'utenza da Telecom a Vodafone non è stata correttamente gestita da quest'ultimo (recipient) in quanto dalle schermate Pitagora appare in maniera inoppugnabile come, nonostante la richiesta dell'utente fosse del 15 settembre 2014, Vodafone ha gestito le prescritte fasi dell'attivazione dei servizi solo a far data dal 5 novembre 2014, quanto al lato fonia, e a decorrere dal 23 ottobre 2014, quanto al servizio adsl. Peraltro, vale la pena rammentare come il servizio adsl non doveva né poteva essere migrato giacché l'utente non usufruiva anche di questo nell'ambito del proprio rapporto commerciale con Telecom.

In fase di conciliazione, come già evidenziato, Vodafone, per quanto accaduto, aveva già riconosciuto l'indennizzo di € 400,00 e lo storno degli insoluti in favore dell'utente ed in ciò può senz'altro ritenersi esaurita la possibilità pretensiva da parte di quest'ultimo in ordine ai medesimi accadimenti, non potendo pretendere l'esborso dell'indennizzo anche da chi è stato soggetto passivo della procedura di attivazione promossa e conclusa dal nuovo operatore nella fornitura dei servizi (vecchi e nuovi) desiderati.

Dal punto di vista della richiesta di storno delle fatture Telecom, inoltre, acclarato che trattasi di petizione nuova e, in quanto tale, inaccoglibile in tale sede, preme comunque sottolineare come, dalla lettura dell'istanza e dei relativi allegati, non sia dato comprendere quali siano quelle oggetto di effettiva contestazione, dal momento che, al di là di quelle emesse da Vodafone, per il lato Telecom parte istante produce tanto quelle di cui essa stessa dichiara di aver regolarmente proceduto al pagamento (quella del 06/10/2014 di € 56,61 e quella del 05/12/2015, di € 48,59, sebbene ne produca i relativi frontespizi più che le ricevute di avvenuto pagamento...), quanto fatture quali quella del 06/06/2014 di € 62,17 e quella del 05/12/2014 di € 48,59 in ordine alle quali non fornisce, invece, alcun tipo di accenno giustificativo nei propri scritti.

Vero è che, scorgendo le memorie di Telecom, neanche il convenuto operatore ha ritenuto di ribadire espressamente una propria pretesa creditizia rispetto a presunti insoluti dell'odierno istante se non nel punto ove riformula la richiesta di storno fatta da quest'ultimo, riferendola genericamente, tuttavia, a "... *due fatture insolute*".

Anche sulla sospensione della linea Telecom omette di esplicitare le proprie ragioni, ma è possibile rintracciarne induttivamente le motivazioni scatenanti dalle stesse dichiarazioni di parte istante che lamenta la sospensione del servizio dal 14/11/2014 al 19/11/2014 "... *a causa di una presunta morosità*".

In ogni caso, come più volte, ormai, chiarito, tanto la richiesta di storno quanto quella di indennizzo per la sospensione del servizio non possono trovare accoglimento data la loro sottoposizione al Corecom ex novo in sede di definizione.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico dell'operatore in tal senso, atteso che non è stato accertato alcun addebito nei confronti dello stesso.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dal Sig. xxxxx Rossi, per il tramite dell'Associazione Codacons-sede di Chieti, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., per le motivazioni espresse in premessa;

2. 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.

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

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).

L'Aquila, 17 dicembre 2015

F.to IL RELATORE
Dott.ssa Annalisa Ianni

F.to IL PRESIDENTE
Dott. Filippo Lucci

F.to IL DIRIGENTE
Dott.ssa Michela Leacche

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt.22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m. e i