

DELIBERA n° 106 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX / TELECOM ITALIA S.p.A. / WINDTRE S.P.A.

GU14 / 437 / 17

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 19/06/2020

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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*”;
- VISTA** la legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (CORECOM);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM SICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTA** l’istanza del sig. XXXXXXXXX acquisita in data 25.10.2017 al protocollo n. 55269 della Segreteria Corecom Sicilia;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;
- CONSIDERATA la posizione dell’istante:**
- In data 11.05.2017 il sig. XXXXXXXXX stipulava un contratto per migrazione di servizi voce e ADSL relativi all’utenza business XXXXXXXXXXXX dall’operatore Tim a Windtre.
- In data 12.06.2017 rimaneva privo del servizio voce ed ADSL sulla numerazione telefonica.
- In data 07.07.2017 la linea voce non era completamente fruibile mentre la linea ADSL era funzionante soltanto per qualche ora nell’arco di una giornata.
- In data 25.10.2017 successivamente alla presentazione dell’istanza di conciliazione l’istante, titolare di attività commerciale (copisteria), nonostante il provvedimento temporaneo emesso dal Corecom con cui invitava entrambe le compagnie telefoniche all’immediata risoluzione del problema, stante il persistere del disservizio è stato costretto all’attivazione di nuova utenza telefonica al fine di poter continuare la propria attività lavorativa.
- In base a tali premesse l’istante ha richiesto:
- 1) Il ripristino dell’utenza telefonica XXXXXXXXXXXX del servizio Voce e ADSL;
 - 2) L’indennizzo per disservizi subiti dal 12.06.2017 alla data di presentazione dell’istanza di definizione della controversia oggetto del presente provvedimento;
 - 3) L’indennizzo subito per eventuale “perdita di numerazione”;
 - 4) Il rimborso spese sostenute per l’attivazione della nuova utenza oltre le spese di promozione e pubblicità della nuova numerazione ed il conseguenziale calo di fatturato quantificato per il mese di luglio 2017 in € 2.000,00;
- CONSIDERATA la posizione dell’operatore Telecom Italia S.p.A.:**

La Telecom Italia S.p.A. (di seguito *breviter* Telecom) presentando la propria memoria difensiva entro i termini (45 giorni) asserisce la correttezza del proprio operato gestionale in quanto la linea telefonica risulta cessata in data 11.06.2017 a seguito di richiesta migrazione pervenuta il 03.06.2017 da Wind Infostrada e pertanto nel periodo successivo l'utenza non era più gestibile da Telecom.

La Telecom rileva che, secondo la delibera AGCOM n. 13/00/CIR, il responsabile del rapporto contrattuale con il cliente è solo ed esclusivamente l'operatore c.d. recipient (nel caso che ci occupa Wind Infostrada) atteso che non avendo potere d'intervento nel rapporto negoziale non può essere a conoscenza di eventuali rapporti tra cliente e l'OLO interessato.

Telecom rileva inoltre che rilasciando l'utenza telefonica ha espletato il suo compito in merito alla c.d. migrazione della linea.

Telecom precisa infine che successivamente al deposito dell'istanza, ai sensi dell'art. 5, da parte del consumatore si è adoperata affinché l'utenza rientrasse in Telecom procedura questa che non è andata a buon fine in quanto l'utente, in data 23.10.2017, attivava altra utenza telefonica, rinunciando così di fatto alla pretese di riattivare la linea oggetto del procedimento.

la posizione dell'operatore Wind Tre S.p.A. (già Wind Infostrada):

La Wind Tre S.p.A. (di seguito *breviter* Wind) presentando la propria memoria difensiva entro i termini (45 giorni) preliminarmente contesta la richiesta di cui ai punti sub 1) e 4) avanzata dall'utente nella propria istanza attesa l'inammissibilità delle richieste in quanto le fattispecie non rientrano nelle previsioni contemplate dal regolamento.

Sempre in via preliminare la Wind contesta la richiesta di cui al punto sub 3) in quanto inammissibile poiché non formulata nei termini normativi bensì dedotta per la prima volta nell'ambito della presente procedura di definizione (ai sensi dell'art. 14 l'istanza di definizione può essere presentata unicamente per fatti e richieste analoghe a quelle sottoposte al fallito tentativo di conciliazione).

Premesso quanto sopra la Wind nel ricostruire la vicenda contrattuale ha rappresentato che, in data 01.06.2017, a seguito della sottoscrizione della proposta di contratto di telefonia con l'utente, provvedeva ad inoltrare ordine di attivazione alla Telecom a seguito del quale però, in data 09.06.2017 la stessa comunicava il c.d. KO.

Seguiva anche un ulteriore tentativo di attivazione del 06.07.2017 che non andava a buon fine poiché la Telecom comunicava l'incompatibilità della richiesta con il servizio presente sull'utenza e pertanto rilasciava un nuovo KO.

La Wind, a seguito dei reiterati tentativi di migrazione della linea, contattava il cliente per informarlo dello stato della pratica ed invitando lo stesso a sollecitare la Telecom per la risoluzione dei disservizi.

Precisa infine la Wind, evidenziando una responsabilità esclusiva della Telecom, ritenendosi del tutto estranea alla vicenda, che l'utenza *de qua* non è mai risultata gestita e quindi fatturata al cliente.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

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

Preliminarmente in ordine al punto sub 1) si evidenzia che la richiesta dell'immediata attivazione dell'utenza telefonica XXXXXXXXXXXX è inammissibile atteso che non rientra nelle competenze di Codesto Ufficio ordinare la riattivazione di una linea ed in ordine al punto sub 3) si rileva che la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione è inammissibile poiché non formulata nei termini previsti atteso che, ai sensi dell'art. 14 del Regolamento l'istanza di definizione può essere presentata unicamente per fatti e richieste analoghe a quelle sottoposte al fallito tentativo di conciliazione e non dedotta, come nel caso di specie, per la prima volta nell'ambito della procedura di definizione.

In ordine alla richiesta di cui al punto sub 2) è opportuno sintetizzare che la procedura di migrazione si articola in 3 fasi: "Fase 1": richiesta del cliente (coinvolge l'utente e il recipient); "Fase 2": comunicazione preventiva (coinvolge il recipient e il donating); "Fase 3": provisioning tecnico (coinvolge l'utente, il recipient, il donating) che consiste nella realizzazione della migrazione. In particolare, nella "Fase 3", ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del donating, il recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC (Data Attesa Consegna) concordata con il cliente.

In questi casi, peraltro, il recipient deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento

dell'obbligazione e, non ritenendosi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, poiché l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, allo stesso modo, gli operatori devono anche dimostrare di essersi diligentemente attivati per adempiere esattamente; in caso contrario, l'utente ha diritto ad un indennizzo proporzionato al disservizio subito.

Orbene entrando nel merito della vicenda che ci occupa, a seguito dell'istruttoria condotta, si rileva la responsabilità della Telecom per il disservizio subito dall'utente dal 12.06.2017 al 23.10.2017, data quest'ultima in cui è stata attivata nuova numerazione.

Il disservizio occorso all'utente appare imputabile alla Telecom (operatore donating) che in ambito della procedura di trasferimento dell'utenza telefonica a data certa (c.d. DAC) avrebbe dovuto sincronizzare la propria attività con l'operatore Wind (recipient) per consentire che la migrazione avvenisse con il minimo disagio per l'utente.

Non è da ritenersi esimente da responsabilità la condotta posta in essere da Telecom che si è limitata in seno alla procedura di migrazione ad effettuare semplicemente il c.d. "rilascio dell'utenza" in favore di Wind che di fatto, a sua volta, non è mai entrata in possesso della linea come argomentato e provato nella propria memoria difensiva: gli ordini inoltrati da Wind ricevevano un "KO" che impediva un rilascio della numerazione da parte di Telecom e ciò imponeva una eventuale riconfigurazione del servizio su rete propria (qualora fosse intervenuta una eventuale de configurazione) avendo il donating un obbligo di nuova configurazione su rete propria nell'ipotesi in cui il recipient non possa attivarla sui propri sistemi.

Sulla scorta di quanto innanzi esposto, stante la posizione del ricorrente che non ha prodotto elementi utili a ricondurre la responsabilità del gestore, attesa comunque che emersa una condotta da parte di Telecom non corrispondente ai dettami stabiliti, si ritiene equo riconoscere, ai sensi dell'art. 3 comma 3 della Delibera Agcom 73/11/CONS, la somma di € 399,00 a titolo di indennizzo per il periodo compreso tra il 12 giugno 2017 ed il 23 ottobre 2017, così calcolato: 133 giorni x € 1,50 per la linea voce + 133 giorni x € 1,50 per la linea Adsl.

Trattandosi di "linea business" l'importo dell'indennizzo pari ad € 399,00 dovrà essere raddoppiato e quindi il totale da corrispondere all'utente sarà di € 798,00.

Infine, in ordine al punto sub 4), si rileva che le richieste risarcitorie della parte istante non possono essere oggetto di pronuncia da parte del Corecom, risultando le medesime di competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, commi 4 e 5, della Delibera . 173/07/CONS, organo deputato a determinare l'an e il quantum delle richieste di rimborsi ed indennizzi.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal *Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA*, arch. *Francesco Di Chiara*, il *Comitato* all'unanimità dei presenti

DELIBERA

1. di accogliere parzialmente l'istanza presentata da XXXXXXXXX nei confronti della Telecom Italia s.p.a. e per l'effetto condannare la società resistente al pagamento in favore dell'istante della complessiva somma di €. 798,00 a titolo d'indennizzo per ritardata attivazione del servizio.
2. Ogni ulteriore richiesta è rigettata.

Ai sensi dell'art. 19 comma 3, del "*Regolamento*" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'*Autorità* ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259.

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, inoltre, a comunicare a questo CORECOM SICILIA l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, del "*Regolamento*".

Il presente provvedimento 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 sul sito web del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 19/06/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone



Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

arch. Francesco Di Chiara

