

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 67 del 29/07/2015

Oggetto: Definizione della controversia c/ Telecom Italia S.p.a.

L'anno addì del mese di , 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	✓	
Antonia Daloso	Vice presidente	✓	
Elena Pinto	Vice presidente	✓	
Stefano Cristante	componente		✓
Adelmo Gaetani	componente	✓	

IL COMITATO

Nella riunione del 29/07/2015 ;

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, c1, 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 della Sig.ra presentata il 27.05.2014;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato la mancata portabilità della linea telefonica e l’omesso riscontro ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, la Sig.ra ha dichiarato quanto segue:

- a. In data 22.10.2013 chiedeva il passaggio in Telecom Italia, ma senza alcun esito;
- b. A fronte dei numerosi reclami, il Gestore non forniva alcun chiarimento;
- c. Il tentativo di conciliazione avviato presso il Corecom Puglia si concludeva con verbale di mancato accordo n. 1950/2014.

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

- I. Esecuzione della portabilità;
- II. Indennizzo per omessa portabilità;
- III. Indennizzo per l'omesso riscontro ai reclami;
- IV. Rimborso spese procedura.

2. La posizione dell'operatore

Con memorie ritualmente depositate nel presente procedimento, Telecom Italia ha rappresentato che la richiesta di rientro del 22.10.2013 veniva scartata per "numerazione non esistente"; l'istante inviava altro modulo per il rientro in data 29.11.2013.

Ed ancora, il 30.04.2014 veniva sottoscritta proposta contrattuale per l'attivazione offerta, all'esito del quale Telecom avviava nuovo processo di rientro in data 6.05.2014, poi scartato con la motivazione "cliente in cessazione/cessato".

A seguito dell'istanza *ex art. 5* per l'adozione di provvedimento temporaneo, emergeva l'omesso inserimento dell'ordinativo da parte di OLO Fastweb; ed ancora che la numerazione intestata alla Sig.ra non poteva rientrare in Telecom Italia in quanto utenza fibra COS 009, con la conseguenza che l'istante poteva chiedere un nuovo impianto con perdita della numerazione.

Infatti la linea Telecom, migrata in Fastweb come rtg, veniva trasformata in fibra: era quindi necessario chiedere a Fastweb la conversione in rtg e solo così, con il nuovo codice di migrazione, Telecom avrebbe potuto effettuare il rientro.

A nulla sono valsi i due solleciti inviati all'OLO Fastweb per il rilascio della linea.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso del procedimento, le richieste formulate da parte istante possono essere accolte nei limiti di seguito precisati.

In via preliminare, la domanda di liquidazione dell'indennizzo per omessa attivazione e perdita della numerazione, formulate solo nella memoria difensiva del 19.11.2014 risultano inammissibili perché non oggetto della preventiva fase conciliativa.

Le Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera 276/13/CONS, chiariscono infatti che è necessario verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione: alla definizione amministrativa si può accedere soltanto se il tentativo di conciliazione sia stato effettivamente svolto, nel senso che l'udienza si è tenuta e, per mancato accordo totale o parziale ovvero per assenza della parte, la vicenda non si sia chiusa in via transattiva: "*altrimenti se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe in pratica di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni*" (Delibera AGCom 529/09/Cons).

Ed ancora, con riferimento alla richiesta sub I), si rappresenta che questa Autorità ha già provveduto ad accogliere la richiesta di adozione di provvedimento temporaneo formalizzato anche nel presente procedimento, come da provvedimento n. 569/2014 già comunicato alle parti.

Si fa altresì presente che l'Autorità in sede di definizione amministrativa delle controversie "*ove riscontri la fondatezza dell'istanza (...) può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, o dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*", restando esclusa ogni altra pronuncia, come previsto espressamente dall'art. 19, comma 4, dell'allegato A alla Delibera 173/07/CONS.

Nel merito, può trovare accoglimento la domanda sub II) di liquidazione dell'indennizzo per mancata portabilità della numerazione richiesta a Telecom il 22.10.2013 e di fatto mai eseguita.

Sul punto, appare opportuno rammentare che la L. 40/2007 di conversione del DL 7/2007, recante "misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese", ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore, vietando vincoli temporali o ritardi, e senza spese non giustificate da costi dell'operatore.

In particolare, assume rilevanza al riguardo il disposto dell'art. 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni".

A seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'Agcom, in cui assumono rilievo la delibera 274/07/CONS, il cui art. 18, commi 2 e 3, statuiscono che *"Le procedure di migrazione delle linee in accesso sono concordate preventivamente tra gli operatori, incluso l'operatore notificato e prevedono le seguenti fasi: a. il cliente finale può comunicare la richiesta di migrazione all'operatore recipient, indicando il nominativo dell'operatore donating; b. il recipient fornisce la comunicazione della richiesta di migrazione di cui al punto a), con appositi mezzi informatici, all'operatore donating, senza indugio e comunque entro un giorno lavorativo dalla sua ricezione. Tale comunicazione contiene tutte le informazioni necessarie a consentire l'individuazione del contratto; c. l'operatore recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete dell'operatore notificato, indicando la data attesa di consegna concordata con il cliente. La comunicazione avviene dopo 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di cui al punto a) nel caso di servizi bitstream o WLR ovvero 20 giorni lavorativi, nel caso di servizi bitstream naked e accesso disaggregato; d. la divisione rete dell'operatore notificato entro un giorno lavorativo conferma agli operatori donating e recipient la data attesa di consegna; e. l'operatore recipient fornisce entro 3 giorni lavorativi dalla data attesa di migrazione, una comunicazione al cliente che conferma la data prevista per la migrazione; f. gli operatori recipient e donating possono interrompere la migrazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'art. 17, comma 12. g. alla data attesa di consegna la divisione rete dell'operatore notificato effettua l'operazione di migrazione e la notifica sia al donating che al recipient; h. l'utente può a sua scelta, in alternativa al punto a), inoltrare la richiesta di migrazione all'operatore donating. In tal caso l'operatore donating, entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta del cliente nel caso di servizi bitstream o WLR ovvero 20 giorni lavorativi, nel caso di servizi bitstream naked e accesso disaggregato, comunica all'operatore recipient la volontà del cliente. L'operatore recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete dell'operatore notificato, indicando la data attesa di consegna concordata con il cliente. La procedura prosegue in linea con le disposizioni dei punti da d) ad f). In caso di rientro in Telecom Italia, quest'ultima comunica all'utente, al momento dell'attivazione del contratto, la possibilità di usufruire dei servizi di altro operatore utilizzando il codice di Easy Access ad esso associato, della disponibilità del blocco selettivo delle chiamate ed, inoltre, delle modalità per la richiesta della fatturazione dettagliata del traffico"*.

Dalla complessa normativa si evince che 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.

Nel caso di specie, a fronte delle doglianze dell'istante e dell'emissione di due provvedimenti temporanei (517/2013 e 569/2014) Telecom si è limitata a dichiarare che *"dalle verifiche effettuate la sig.ra [nome] non può rientrare in Telecom in quanto utenza fibra COS 009. Può effettuare solo un nuovo impianto con perdita della numerazione. In pratica, la linea Telecom*

è migrata in Fastweb come rtg ed è poi stata trasformata in fibra. E' quindi necessario che la ricorrente debba prima richiedere a Fastweb la conversione in rtg e solo così, con il nuovo codice di migrazione, potremmo effettuare il rientro. A nulla sono valsi ben 2 solleciti inviati all'OLO Fastweb per il rilascio della linea" (cfr. pag. 1 memorie difensive 4.11.2014).

Ebbene, le dichiarazioni sopra riportate non possono certo costituire assolvimento dell'onere probatorio, atteso che a fronte del lamentato inadempimento, per escludere la propria responsabilità, la Società avrebbe dovuto chiarire e documentare la sussistenza di circostanze impeditive all'espletamento della portabilità.

Si rammenta infatti che gli Operatori sono tenuti fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, salvo dimostrare le cause dell'impossibilità; ed ancora, nell'ambito del singolo rapporto contrattuale insorto tra le parti all'atto di ricezione del modulo di adesione contrattuale sottoscritto dall'utente, l'Operatore è altresì tenuto al rispetto degli oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti.

Ne deriva che, nel caso di eccepito inadempimento, va altresì fornita la prova di aver fornito adeguata informativa circa le difficoltà incontrate nell'espletamento della richiesta, non ritenendosi sufficiente - ai fine del soddisfacimento del principio di trasparenza informativa di cui all'art. 4, comma 1, della delibera 179/03/CSP - un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici: l'utente, infatti, deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto onde assumere le relative determinazioni.

Nel caso di specie, Telecom Italia S.p.A. non ha dimostrato di aver fatto quanto di sua competenza per consentire il rientro della numerazione né, tantomeno, di aver fornito alcuna comunicazione circa impedimenti tecnici ostativi al completamento della procedura di migrazione ovvero le motivazioni della mancata evasione della richiesta.

In difetto di prova contraria, l'accertamento del suddetto disservizio ascrivibile all'Operatore implica la corresponsione dell'indennizzo da computarsi in base al parametro previsto dall'art. 6, comma 1, dell'allegato A) della Delibera 73/11/CONS, ai sensi del quale "nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 5,00 (cinque/00) per ogni giorno di ritardo", per il periodo intercorrente dal 21.11.2013 (detratti i 30 giorni successivi alla data di sottoscrizione del contratto con Telecom Italia del 22.10.2013) sino alla data di presentazione dell'istanza di definizione (27.05.2014), per un totale di 187 giorni, per complessivi € 935,00 (novecentotrentacinque/00).

Di contro non può trovare accoglimento la domanda (sub III) di liquidazione dell'omesso riscontro ai reclami, non risultando proposto alcun reclamo scritto.

Si rammenta che sorge il diritto al riconoscimento del relativo ristoro laddove non sia rispettato il dettato normativo dell'art. 8, comma 4, allegato A, di cui alla Delibera 179/03/CSP che, in combinato il successivo art. 11 comma 2, statuisce l'obbligatorietà della risposta in forma scritta entro quarantacinque giorni in caso di rigetto del reclamo, inteso come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata".

Infine, per quanto concerne la richiesta sub IV), considerato il combinato disposto delle Delibere AGCom 173/07/Cons e 529/09/Cons, vista la partecipazione dell'istante alla fase conciliativa e a quella di definizione, si liquida in favore dell'utente l'importo di € 100,00.

4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e dalle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

DELIBERA

in parziale accoglimento delle richieste formulate dall'istante, Telecom Italia S.p.a. è tenuta a corrispondere:

- € 935,00 (novecentotrentacinque/00) a titolo di indennizzo per omessa portabilità;
- € 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese di procedura.

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

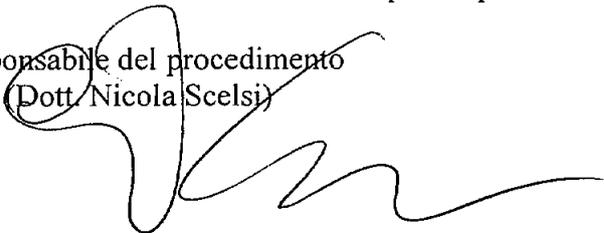
Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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

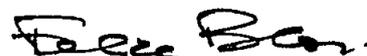
Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Responsabile del procedimento
(Dott. Nicola Scelsi)



Il Presidente
(Dott. Felice Blasi)



La presente copia composta
n° 5 pagine
conforme all'originale esistente
negli atti di questo Ufficio

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

