



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 121/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ONORANZE FUNEBRI ZAMBERLAN / OPEN-TEL S.R.L. (GU14/1703/17/AM)

IL DIRETTORE

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*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l'istanza del 4 ottobre 2017 con la quale la società Onoranze funebri Zamberlan ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Open-Tel S.r.l.;

VISTA la nota del 16 ottobre 2017 (prot. n. 73045) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l'avvio;

VISTA la nota del 27 settembre 2018 con cui è stato richiesto a Telecom Italia S.p.A., a titolo di integrazione istruttoria, di dare evidenza di eventuali richieste di migrazione pervenute sui sistemi e della conseguente gestione delle stesse, con evidenza cronologica delle attività eventualmente espletate;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare delle utenze telefoniche *business* n. 0422898XXX e n. 0422791XXX, lamenta un ritardo nella migrazione da Open-Tel S.r.l. a Telecom Italia S.p.A.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a. il giorno 31 gennaio 2017 l'utente ha richiesto la migrazione delle utenze telefoniche dedotte in controversia in Telecom Italia S.p.A.;
- b. tale procedura non si è perfezionata, poiché "*Open-Tel S.r.l. non rilasciava il numero*";
- c. inoltre, nel periodo compreso tra il 20 aprile e il 10 maggio 2017, la linea telefonica linea n. 0422898959 "*ha smesso completamente di funzionare*", cagionando serio pregiudizio all'attività commerciale.

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

- i. il risarcimento danni per "*ostacolo alla migrazione delle utenze*";
- ii. il risarcimento danni per assenza di servizio sulla linea n. 0422898XXX;
- iii. "*il rimborso per assenza di risposta alle richieste di intervento volte a risolvere il guasto*".

La società Open Tel S.r.l. non ha prodotto alcuna memoria difensiva.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

In via preliminare, per quanto concerne le pretese risarcitorie, si precisa che, ai sensi dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS.

Per quanto attiene alla ritardata migrazione delle utenze telefoniche da Open-Tel S.r.l. a Telecom Italia S.p.A., non è emersa alcuna responsabilità a carico dell'operatore *donating*.

In particolare, la materia è disciplinata dalla delibera n. 274/07/CONS, in virtù della quale è possibile schematizzare la complessa procedura di migrazione in tre fasi. Nella fase 1, l'utente aderisce ad un'offerta commerciale di un operatore commerciale diverso (c.d. operatore *recipient*) da quello presso il quale è l'utenza da migrare (c.d. operatore *donating*). Nella fase 2, l'operatore *recipient* trasmette la richiesta di passaggio all'operatore *donating* e quest'ultimo procede alle verifiche formali e tecniche previste dalla normativa di settore, fornendo l'esito delle stesse ("OK" o "KO") entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica il silenzio assenso. Nella fase 3, l'operatore *recipient*, ricevuto il riscontro positivo o comunque in applicazione del silenzio assenso, processa la migrazione entro la DAC (data di attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente. In tal modo viene avviato il *provisioning* tecnico da parte dell'operatore di rete.

Stante lo scenario regolamentare di cui sopra, l'operatore *recipient* (Telecom Italia S.p.A.), anche a seguito di espressa richiesta di integrazione istruttoria, non ha esplicitato le ragioni per cui, a fronte di un contratto sottoscritto dall'utente il giorno 31 gennaio 2017, ha acquisito le utenze dedotte in controversia solo il 14 giugno seguente. Infatti, è onere del *recipient* trasmettere la richiesta di passaggio al *donating* e informare l'utente di eventuali impedimenti tecnici riscontrati nel corso della procedura. Nel caso di specie, Telecom Italia S.p.A. non ha dato evidenza delle eventuali problematiche ostative all'espletamento della procedura nei termini regolamentari. Pertanto, non è possibile ascrivere all'operatore *donating* alcuna responsabilità; tantomeno può essere avanzata un'eventuale pretesa indennitaria nei confronti dell'operatore *recipient*, Telecom Italia S.p.A., in quanto non è convenuto in controversia.

Viceversa, può essere accolta la richiesta *sub ii*.

In assenza di prova contraria, infatti, resta incontestata la rappresentazione delle doglianze dell'utente in merito al disservizio riscontrato nel periodo compreso dal 20 aprile al 10 maggio 2017, così come formulate nell'istanza di definizione. Pertanto, non avendo l'operatore convenuto prodotto alcuna giustificazione, si ritiene che la richiesta dell'istante meriti accoglimento. In relazione a tanto, la società Open-Tel S.r.l. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari ad euro 400,00 (quattrocento/00), calcolati nella misura di 10,00 euro al giorno per ciascun servizio per 20 giorni, computati in riferimento al periodo di cui sopra.

Infine, non può essere accolta la richiesta *sub iii*., atteso che in atti non risulta alcuna richiesta di intervento volta a risolvere il guasto di cui l'utente si duole.

DETERMINA

1. La società Open-Tel S.r.l. è tenuta a corrispondere in favore di parte istante un importo pari a euro 400,00 (quattrocento/00) a titolo di indennizzo per interruzione del servizio.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003 n.259.

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

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, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 10 dicembre 2018

Il Direttore
Mario Staderini