

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
M. PAGANO / TELECOM ITALIA XXX / WIND TRE XXX
(LAZIO/D/970/2015)

Registro Corecom n. 04/2018

IL DIRIGENTE

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 Sig. M. Pagano presentata in data 12/11/2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente, nell’istanza di definizione ha lamentato nei confronti di Telecom Italia XXX -di seguito per brevità “Telecom”- e di “Wind Tre XXX” -di seguito per brevità “Wind”- quanto segue:

- a. A marzo 2015 aderiva ad una proposta di contratto Wind per la migrazione della linea xxxxxxxx147 cui era associata la linea xxxxxxxx008.
- b. Tale migrazione avveniva per la linea principale solo in data 04/08/2015 che tuttavia funzionava solo per traffico in entrata; mentre la seconda linea risultava totalmente non funzionante.

Sulla base di tali premesse, l’utente richiedeva l’immediata risoluzione del problema ed un indennizzo di euro 6.000 per tutti i disservizi sopraelencati.

2. La posizione dell'operatore Telecom.

Telecom, nel contestare la ricostruzione dell'istante, ha precisato che la prima richiesta di migrazione verso OLO non si è perfezionata stante l'annullamento dell'ordine di lavoro inserito in Pitagora.

La seconda richiesta di migrazione, invece, è stata trasmessa a Telecom con data ricezione ordine del 30/05/2015 e DAC fissata al 12/06/2015, poi rimodulata al 17/08/2018. È proprio in tale data che l'utenza xxxxxxx147 è migrata verso OLO.

Sulla numerazione xxxxxxx008, invece, ha evidenziato che nessuna richiesta di migrazione relativa a detta linea era stata trasmessa a Telecom dal recipient.

Pertanto, considerato il legittimo comportamento tenuto, concludeva per l'assenza di responsabilità di Telecom.

3. La posizione dell'operatore Wind.

Wind nella propria memoria ha specificato che in data 5 marzo inviava proposta di contratto per la portabilità della linea xxxxxxx147 e della linea associata xxxxxxx008, oltre all'attivazione gratuita di una nuova linea xxxxxxx382, come previsto dall'offerta sottoscritta dall'utente.

In data 15/09/2015, l'utente avviava la procedura GU5, volta all'adozione di un provvedimento di urgenza per l'attivazione della linea secondaria xxxxxxx008. In data 21/09/2015, Wind, riscontrava all'utente e, dopo aver predisposto idonee verifiche, confermava il corretto funzionamento della linea.

Segnalava al riguardo che il cliente non avesse mai più reclamato per il disservizio in questione, successivamente al 21/09/2015.

Pertanto, richiedeva il rigetto delle domande.

5. Motivazione della decisione.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa parzialmente i requisiti di ammissibilità e previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto parzialmente proponibile.

Va infatti stralciata la domanda volta ad ottenere con l'istanza di definizione l'attivazione immediata della linea, poiché esclusa atteso il carattere vincolato della pronuncia ex art. 19, comma 4 Del. 173/07/CONS.

E' altresì da ritenersi inammissibile la richiesta onnicomprensiva della somma di Euro 6000,00 per la evidente natura risarcitoria della stessa, preclusa alla cognizione del Corecom essendo riservata all'autorità giudiziaria ordinaria.

La domanda, per quanto generica, può tuttavia essere convertita, in ottica di economia procedimentale, in richiesta di indennizzo in conseguenza dell'accertamento degli inadempimenti dedotti.

5.1 Sul ritardo nella migrazione ed i malfunzionamenti.

L'utente si duole nei confronti di Wind e Telecom del notevole ritardo con cui è stata effettuata la portabilità dell'utenza n. xxxxxxx147, associata al n.fax xxxxxxx008.

Nonostante, infatti, la proposta di contratto Wind fosse stata sottoscritta in data 04/03/2015, solo ad agosto veniva attivata, peraltro solo in ricezione, mentre la linea fax risultava completamente assente.

La domanda è parzialmente fondata e può essere accolta nei limiti di seguito indicati.

Occorre premettere che la delibera 274/07/CONS introduce 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.

In particolare, l'articolo 17 detta alcuni principi di carattere generale relativi alle procedure di migrazione/attivazione, stabilendo al comma 2 che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, 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 e al comma 12 che le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri

A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal recipient (c.d. D.A.C. data di attesa consegna) in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente.

Sinteticamente, la procedura di migrazione dell'utenza fissa si articola in tre fasi: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: Provisioning tecnico. Nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il Recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice. Nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il Donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare, entro i 5 giorni, un KO. Tali Causali di scarto sono definite nell'allegato 5 all'Accordo Quadro. 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 concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC.

Nei casi specificati dalla Normativa può inviare un KO.

Inoltre, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, espresso in svariate pronunce (ex plurimis, Delibere Agcom 85/07/CIR, 45/08/CIR, 54/08/CIR, 15/09/CIR e 39/09/CIR), gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti la ritardata o la mancata attivazione del servizio, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze ad esso non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da propria colpa.

Anche in questi casi, tuttavia, deve fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, rispetto alle quali non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Wind non ha depositato alcuna prova di cause esimenti da responsabilità per il ritardo nella conclusione del processo di migrazione, né ha provato di aver informato l'utente circa gli elementi impeditivi occorsi e le previste tempistiche di risoluzione.

Dalle risultanze delle schermate del sistema Pitagora depositate da Telecom, si evince infatti quanto segue.

Il primo ordine impartito da Wind ed acquisito da Telecom, porta la data del 18.5.2015 (con DAC prevista per il 28.5.2015) quindi con input alla procedura ben oltre i tempi decorrenti dalla stipula contrattuale; tale ordine risulta peraltro annullato per "motivazione commerciale/trasloco/nuovo impianto".

Un nuovo ordine risulta sottomesso il 30.5.2015 con DAC fissata al 12.6.15; tale consegna veniva rimodulata in date 19.6.2015 e 7.7.2015 per "conversione linea servizi" ed ancora il 12.8.2015 per "variazione cessione borchia" fino all'espletamento dell'attivazione il 17.8.2015; tali cause di slittamento dell'attivazione, in linea con l'annullamento precedente dovuto probabilmente ad esigenze connesse all'impianto e comunicate dall'operatore di rete in fase di provisioning tecnico, non sono state comunicate da Wind al proprio cliente nelle more della procedura ,come la disciplina sopra richiamata avrebbe imposto.

Pertanto Wind è responsabile per mancato assolvimento, in qualità di recipient, dei propri oneri informativi sul ritardo nel processo di migrazione ed è pertanto tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo ex art.3, commi 2 e 3 e 12.2 in quanto utenza "affari" dell'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per il periodo intercorrente dal 4.4.2015 (già detratto il tempo massimo per la conclusione del passaggio) fino al 17.8.2015, data di attivazione della linea xxxxxxx147, per la somma di Euro 405,00.

L'utente poi, il 15.9.2015, depositava presso il Corecom istanza per l'attivazione urgente della linea xxxxxxx008 non ancora migrata e non funzionante, rendendo per la prima volta edotto l'operatore circa l'adempimento parziale della migrazione richiesta. Il 21.9.2015 Wind riscontrava la richiesta, comunicando che le linee erano perfettamente funzionanti, determinando l'archiviazione della procedura urgente. Wind dichiara inoltre che non sono pervenuti ulteriori reclami successivamente a tale data, né l'utente li ha prodotti, per cui la problematica deve ritenersi risolta a tale data.

Spetta dunque all'utente per la mancata migrazione dell'utenza xxxxxxx008 che ha comportato l'interruzione del servizio dal 15.9.2015 al 21.9.2015, l'indennizzo ex art.5.1 e 12.2 Allegato A alla Del. 73/11/CONS per Euro 50,00, sempre a carico di Wind.

Nessuna responsabilità è ascrivibile a Telecom su cui, in qualità di Donating, non incombeva alcune onere di informazione all'utente in ordine agli impedimenti tecnici notificati.

Nessun indennizzo può essere invece riconosciuto per il parziale funzionamento dell'utenza xxxxxxx147, per la quale l'utente non ha provato di aver svolto alcuna segnalazione a Wind, non mettendo dunque l'operatore in condizione di intervenire tempestivamente.

6 Sulle spese di procedura

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce, inoltre, che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese della procedura di conciliazione e di definizione, da porsi a carico del gestore Wind.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art. 19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza del sig. M. Pagano nei confronti della società Wind Tre XXX e la rigetta nei confronti di Telecom Italia XXX.
2. La società Wind Tre XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - Euro 455,00 (quattrocento cinquantacinque/00) per la ritardata attivazione delle utenze con interruzione del servizio voce/fax, ai sensi degli artt. 3 comma 2 e 3, 5 comma 1 e 12, comma 2 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;
3. Le società Wind Tre XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 11/01/2018

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto