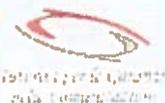




corecom
MOLISE



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DEFINIZIONE n° 08 /2016

DEL 11 /02/2016

OGGETTO: *definizione n°111/2014 promossa dall'utente Ramacciato
la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a.*

contro

IL SEGRETARIO GENERALE

Direttore del Servizio
Riccardo TAMBURRO

**IL DIRETTORE DEL
CORECOM DELLA REGIONE MOLISE**

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, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 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 Ramacciato presentata in data 14.11.2014; VISTI gli atti del procedimento e la relazione del responsabile del procedimento prot. 913/16 del 29/01/2016;

CONSIDERATO quanto segue:

In data 14.11.2014 è stata presentata dall’utente Ramacciato una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita al protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°1818/COM/14, avverso la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a.

L’utente lamenta a seguito di migrazione da altra compagnia telefonica una serie di disservizi sulla linea telefonica VOCE, sulla linea ADSL e ISDN che fanno capo alle seguenti numerazioni e entrambe business.

L’udienza di conciliazione si è tenuta con esito negativo in data 14.11.2014, a causa del mancato accordo tra le parti.

Preliminarmente,

si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art.14 del Regolamento di cui alla delibera 173/07/CONS ed è quindi proponibile; l’ufficio ha provveduto a notificare con nota del 17 novembre 2014 alla compagnia telefonica il ricorso presentato dall’utente ed a convocare le parti per il giorno 19/12/2014 per l’udienza fissando altresì i termini per la presentazione di memorie al 16/12/2014 e le memorie di replica (entro i due giorni successivi).

Il giorno 19 dicembre 2014, data fissata per l’udienza, le parti si sono presentate, ma l’esito è stato negativo atteso il mancato accordo tra le parti.

Nel verbale dell’udienza, la Telecom Italia s.p.a. ha ribadito quanto riportato nelle memorie difensive circa l’inammissibilità dell’istanza, atteso che trattandosi di migrazione, l’utente avrebbe dovuto chiamare in causa anche l’altra compagnia telefonica BT Italia s.p.a..

L’utente riguardo all’eccezione sollevata dalla Telecom Italia s.p.a. circa la mancata convocazione del (Recipient), chiede al Corecom la riunione dei procedimenti.

Agli atti non risulta che la ditta Ramacciato Mobili s.r.l. ha prodotto istanza di definizione o ancor prima di conciliazione avverso la compagnia telefonica B.T. Italia

s.p.a con oggetto del reclamo la richiesta di indennizzi per mancata o non corretta migrazione; agli atti risulta invece una istanza dell'utente verso la compagnia telefonica BT Italia s.p.a, ma per un'altra problematica, ovvero l'interruzione della linea ed il successivo suo ripristino (GU14 del 15/10/2014 prot. 1676/COM/14 iscritto come pratica n°102/2014).

Nel merito

La Telecom Italia s.p.a. ha presentato le memorie difensive mediante fax datato 16.12.2014 acquisito in pari data al protocollo al n° 2013/COM/14.

Nelle memorie si legge, che trattandosi di migrazione, l'utente avrebbe dovuto chiamare in causa anche l'altra compagnia telefonica, atteso che relativamente alla procedure di migrazione, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – nell'intento di dettare misure "a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono 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 all'articolo 1, comma 3, della legge 2 aprile 2007 n. 40" – ha adottato la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, 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. In particolare, l'articolo 17, comma 2, stabilisce 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; tale disposizione ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche", 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 fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b). 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. L'articolo 17 bis della delibera 274/07/CONS prevede, in linea generale, che sia l'operatore Recipient a raccogliere la manifestazione di volontà da parte dell'utente per poi attivare il dialogo tecnico con l'operatore Donating. In particolare, la complessa normativa testè citata suddivide la migrazione 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).

La documentazione prodotta dalla compagnia telefonica, sembra dare alla medesima ragione, soprattutto in assenza del contraddittorio con l'altra compagnia telefonica (recipient).

Conclusione.

Come indicato nelle premesse, la riunione dei reclami richiesta dall'utente non può avvenire perché i reclami sono fondati su disservizi diversi.

Le motivazioni addotte dalla Telecom Italia con le memorie prodotte in data 16 dicembre 2014 sembrano sollevare quest'ultima da ogni responsabilità circa i disservizi denunciati.

Si ritiene, pertanto che l'istanza prodotta dall'utente di cui al modello GU14 prot. 2013/COM/14 del 16/12/2014 debba essere rigettata.
Tutto ciò premesso e considerato

DETERMINA

Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal comma 7, dell'art. 19, dell'allegato "A" alla delibera n.73/11/CONS, il quale stabilisce che le definizioni delle controversie di modesta entità che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 Euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi, è delegata al Direttore;

L'istanza di indennizzo presentata dall'utente, circa l'omessa o ritardata migrazione è rigettata per errore dell'utente che ha omesso di indicare i corretti codici di migrazione (linea voce e linea ADSL), in sede di sottoscrizione del contratto.

Per quanto attiene le spese di giudizio si dispone che le stessi sono compensate tra le parti.

Si precisa inoltre:

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera n.179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera AGCOM n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n.259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Molise, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 69/2009.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
DIRETTORE DEL SERVIZIO

Riccardo TAMBURRO



La presente è copia conforme all'originale che è conservato presso questa struttura.

Campobasso,

IL DIRIGENTE



Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni

Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0000913/16 Del 29/01/2016
Interna - Consiglio -



Al Signor Segretario generale
Ing. Riccardo Tamburro

S E D E

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n.111/2014

Premesso

In data 14.11.2014 è stata presentata dall'utente Ramacciato [redacted], una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita al protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°1818/COM/14, avverso la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a.

L'utente lamenta a seguito di migrazione da altra compagnia telefonica una serie di disservizi sulla linea telefonica VOCE, sulla linea ADSL e ISDN che fanno capo alle seguenti numerazioni [redacted] e [redacted] entrambe business.

L'udienza di conciliazione si è tenuta con esito negativo in data 14.11.2014, a causa del mancato accordo tra le parti.

Preliminarmente,

si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento di cui alla delibera 173/07/CONS ed è quindi proponibile; l'ufficio ha provveduto a notificare con nota del 17 novembre 2014 alla compagnia telefonica il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 19/12/2014 per l'udienza fissando altresì i termini per la presentazione di memorie al 16/12/2014 e le memorie di replica (entro i due giorni successivi).

Il giorno 19 dicembre 2014, data fissata per l'udienza, le parti si sono presentate, ma l'esito è stato negativo atteso il mancato accordo tra le parti.

Nel verbale dell'udienza, la Telecom Italia s.p.a. ha ribadito quanto riportato nelle memorie difensive circa l'inammissibilità dell'istanza, atteso che trattandosi di migrazione, l'utente avrebbe dovuto chiamare in causa anche l'altra compagnia telefonica BT Italia s.p.a..

L'utente riguardo all'eccezione sollevata dalla Telecom Italia s.p.a. circa la mancata convocazione del (Recipient), chiede al Corecom la riunione dei procedimenti.

Agli atti non risulta che la ditta Ramacciato [redacted] ha prodotto istanza di definizione o ancor prima di conciliazione avverso la compagnia telefonica B.T. Italia s.p.a con oggetto del reclamo la richiesta di indennizzi per mancata o non corretta migrazione; agli atti risulta invece una istanza dell'utente verso la compagnia telefonica BT Italia s.p.a, ma per un'altra problematica, ovvero l'interruzione della linea ed il successivo suo ripristino (GU14 del 15/10/2014 prot. 1676/COM/14 iscritto come pratica n°102/2014).

Nel merito

La Telecom Italia s.p.a. ha presentato le memorie difensive mediante fax datato 16.12.2014 acquisito in pari data al protocollo al n° 2013/COM/14.

Nelle memorie si legge, che trattandosi di migrazione, l'utente avrebbe dovuto chiamare in causa anche l'altra compagnia telefonica, atteso che relativamente alla procedure di migrazione, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - nell'intento di dettare misure "a tutela dei

R. Tan

consumatori, in quanto garantiscono 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 all'articolo 1, comma 3, della legge 2 aprile 2007 n. 40" – ha adottato la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, 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. In particolare, l'articolo 17, comma 2, stabilisce 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; tale disposizione ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche", 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 fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b). 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. L'articolo 17 bis della delibera 274/07/CONS prevede, in linea generale, che sia l'operatore Recipient a raccogliere la manifestazione di volontà da parte dell'utente per poi attivare il dialogo tecnico con l'operatore Donating. In particolare, la complessa normativa testè citata suddivide la migrazione 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).

La documentazione prodotta dalla compagnia telefonica, sembra dare alla medesima ragione, soprattutto in assenza del contraddittorio con l'altra compagnia telefonica (recipient).

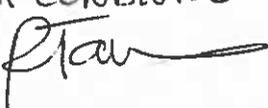
Conclusione.

Come indicato nelle premesse, la riunione dei reclami richiesta dall'utente non può avvenire perché i reclami sono fondati su disservizi diversi.

Le motivazioni addotte dalla Telecom Italia con le memorie prodotte in data 16 dicembre 2014 sembrano sollevare quest'ultima da ogni responsabilità circa i disservizi denunciati.

Si ritiene, pertanto che l'istanza prodotta dall'utente di cui al modello GU14 prot. 2013/COM/14 del 16/12/2014 debba essere rigettata.

Si trasmette la presente relazione per il seguito di competenza.

SI CONDIVIDE


Il funzionario
Dott. Luigi Dalla Torre
