

DELIBERA N. 22/16
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX IEMME/WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A. E TELECOM ITALIA
S.P.A.

(RIF. PROC. GU14 N° 5/16)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 6 maggio 2016 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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 sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM 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 AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006 “*Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*”;

VISTA l'istanza dell'utente Ristorante XXX Iemme, presentata in data 19/01/2016 ed acquisita in pari data al prot. 1301;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'asserita ritardata portabilità della propria utenza richiesta all'operatore Telecom in data 13/08/2015. Il passaggio sarebbe dovuto avvenire dall'operatore Wind, tuttavia, già in data 03/09/2015 subiva l'interruzione della linea fissa e qualche giorno dopo della linea dati.

Solo a seguito di provvedimento temporaneo emesso dal Corecom i servizi venivano ripristinati in data 22/09/2015.

Tuttavia, dal 26/11/2015 al 30/11/2015 veniva interrotta nuovamente la linea voce, mentre l'ADSL veniva riattivata solo il 07/12/2015.

Ritiene che il comportamento di entrambi i gestori è da ritenersi illegittimo in quanto contrastante con le norme regolamentari relative alla portabilità di cui alla delibera AGCOM 274/07/CONS.

Sulla sospensione della linea voce e ADSL precisa che la Delibera AGCOM 179/03/CSP, pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire in modo regolare, continuo e senza interruzioni il servizio erogato.

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

- i. Lo storno dell'insoluto ed il ritiro della pratica di recupero crediti;
- ii. L'indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio voce e dati;
- iii. Il rimborso delle spese di procedura in non meno di euro 200,00;

2. La posizione dell'operatore Wind

Wind riassume di aver ricevuto in data 7/08/2015 la prenotifica di disattivazione da parte di Telecom, con data attesa consegna servizio fissata al 13/08/2015, poi rimodulata al 10/09/2015.

A seguito della richiesta di memorie da parte del Corecom adito con riferimento al procedimento temporaneo di urgenza, in data 21/09/2015 venivano depositate le predette memorie nelle quali si puntualizzava che *“ dalle verifiche effettuate in merito alla migrazione dell'utenza intestata all'istante è emerso che in data 07/08/2015 è pervenuta la richiesta di fase 2, con data time out 13/08/2015, per la quale il recipient ha avviato regolarmente la fase 3; in data 17/08/2015 è pervenuto ordine di migrazione di fase 3 con ultima DAC rimodulata alla data 10/09/2015.....il processo di migrazione è stato dunque lineare e non sono presenti ritardi o impedimenti di alcun genere”*. Aggiunge di aver correttamente assolto a tutti i doverti tecnici posti a proprio carico, in qualità di olo donating, come specificato dalla delibera Agcom 274/07/CONS, avendo provveduto a rilasciare l'utenza in data 10/09/2015. Pertanto dei disservizi lamentati successivamente a questa data non può in alcun modo essere ritenuta responsabile atteso che l'utenza era già su rete Telecom. Ribadisce inoltre di non aver mai ricevuto segnalazioni di alcun genere da parte dell'istante e che il traffico telefonico

è risultato sempre regolare, come si può evincere dalle fatture allegate. Tra l'altro come precisato dall'Agcom in più pronunce di definizione delle controversie tra utenti ed operatori (fra tutte si citano la determina direttoriale 59/15/DIT e la delibera 70/12/CIR) se è onere del gestore la prova della risoluzione della problematica lamentata dal cliente, è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale.

Precisa di vantare un credito nei confronti dell'istante di euro 150,83 e chiede la compensazione dello stesso nella denegata ipotesi di accoglimento anche solo parziale della presente istanza.

Produce: schermate fase 2, rimodulazione DAC e fase 3; dettaglio del traffico; anagrafica del cliente.

3. Posizione dell'operatore Telecom

Innanzitutto eccepisce la presentazione di domanda nuova rispetto a quelle avanzate in conciliazione in violazione dell'art. 12, comma 3 della delibera Agcom 597/11/CONS, con particolare riferimento alla sospensione verificatasi in data 26/11/2015: tale disservizio non è stato, infatti, oggetto del preventivo tentativo di conciliazione e pertanto non può essere presa in considerazione nessuna richiesta di indennizzo nel procedimento de quo.

Nel merito chiarisce di aver ricevuto una richiesta di rientro in data 06/08/2015. Come riportato nella schermata tecnica allegata, l'espletamento della procedura ha avuto inizio in data 26/08/2015; quanto al servizio fonia la procedura è stata completata il 10/09/2015, mentre il servizio ADSL è stato attivato il 16/09/2015, entrambi entro il termine contrattualmente previsto di 30 gg..

Ribadisce di non aver ricevuto nessuna segnalazione in merito all'asserito ritardo nell'esecuzione della migrazione e che pertanto nessun indennizzo risulta dovuto.

Produce: modulo di richiesta di rientro, schermate pitagora, carta dei servizi, welcom letter relativa all'abbonamento "linea Valore +" inviata in data 11/09/2015, welcom letter relativa all'offerta "Tutto senza limiti ADSL" trasmessa in data 17/09/2015 e delibera del Corecom Piemonte.

4. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, si accoglie l'eccezione formulata da Telecom relativamente alla domanda nuova rispetto a quelle avanzate in conciliazione in violazione dell'art. 12, comma 3 della delibera Agcom 597/11/CONS, concernente la richiesta di indennizzo per la sospensione verificatasi in data 26/11/2015, atteso che non risulta essere stata oggetto del preventivo tentativo di conciliazione depositato in data 10/09/2015, data peraltro antecedente all'asserito disservizio.

Nel caso di specie, si controverte sul non corretto espletamento della procedura di rientro di una utenza fissa dall'operatore Wind all'operatore Telecom.

Si osserva preliminarmente che in ordine al cambiamento dei fornitori di accesso, l'AGCOM – nell'intento di dettare misure a tutela dei consumatori, che garantiscano 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 dall'art. 1,

comma 3 della L. 40/2007 – ha adottato la delibera 274/07CONS, 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. L'art. 17, comma 2, dell'atto deliberativo sopra menzionato, stabilisce che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio devono essere ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi all'utente.

In particolare, secondo le norme regolamentari sopra citate, la migrazione si suddivide 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). Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare un KO.

Si osserva che il disposto del citato art. 17 ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Dlgs. 259/2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche", richiamate anche nella delibera 274/07/CONS, 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 tra utente ed operatore (art. 70, comma 1, lett. b).

Poiché, quindi, gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta prestazione di migrazione della propria utenza verso altro gestore, gli operatori coinvolti, per escludere la propria responsabilità devono dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a loro non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa degli stessi.

In questi casi, peraltro, il gestore al quale viene trasmessa richiesta di portabilità deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Nel caso di specie risulta provato che l'istante ha inoltrato a Telecom richiesta di rientro della propria utenza in data 06/08/2015. La procedura di rientro secondo le

norme contrattuali si sarebbe dovuta concludere entro la data del 06/09/2015, naturalmente senza interruzioni e disservizi. L'istante lamenta invece interruzioni dei servizi voce e ADSL sin dal 03/09/2015.

Dalla disamina della documentazione in atti risulta evidente che la richiesta di migrazione dell'utenza da Wind a Telecom non è stata correttamente gestita dagli operatori convenuti atteso che non è stato garantito il servizio fino alla effettiva migrazione della numerazione e, come risulta anche dalle schermate prodotte da entrambi gli operatori la procedura non si è conclusa nei termini previsti dalle citate norme regolamentari, vale a dire entro il 06/09/2015.

Alla luce infatti della disamina delle schermate predette, risulta addebitabile a Wind la cessazione del servizio dal 03/09/2015, come lamentato dall'istante, sino al 10/09/2015, data di attesa consegna relativa al servizio voce e sino al 16/09/2015, data di attesa consegna relativa al servizio ADSL, vale a dire alle date corrispondenti in cui risulta che il Recipient Telecom ha emesso gli ordinativi di rientro. Tale disservizio, infatti, risulta ingiustificato da parte dell'operatore Donating, il quale, piuttosto, nelle procedure di trasferimento delle utenze a data certa (siano esse attivazioni, migrazioni, cessazioni con rientro o in number portability pure) deve comunque sincronizzare la propria attività con il Recipient per consentire che il passaggio avvenga con il minimo disservizio per il cliente finale.

Per l'interruzione dei servizi voce e dati attivi sull'utenza interessata, dunque, Wind è tenuta a corrispondere l'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 1 (richiamato, in riferimento alla portabilità del numero, dall'art. 6, comma 2) in combinato disposto con l'art. 12, trattandosi di utenza business, del Regolamento in materia di indennizzi di cui all'Allegato A della delibera n. 73/11/CONS, pari ad euro 10,00 pro die per ciascun servizio interessato per ciascun giorno di interruzione.

Pertanto nel caso di specie, Wind dovrà corrispondere all'istante la somma complessiva pari ad euro 200,00 di cui euro 70,00 per il servizio voce (euro 10,00*7 gg.) ed euro 130,00 per il servizio ADSL (euro 10 *13 giorni).

Risulta, invece, imputabile a Telecom il ritardo nell'espletamento della procedura di rientro atteso che la stessa si sarebbe dovuta concludere nel termine massimo di 30 gg. vale a dire entro il 06/09/2015. Pertanto Telecom sarà tenuta a riconoscere all'istante un indennizzo per ritardata portabilità come previsto dall'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 12 del Regolamento di cui all'allegato A della delibera n. 73/11/CONS, dal 06/09/2015 data entro cui si sarebbe dovuto completare il rientro, al 16/09/2015 data entro cui entrambi i servizi risultano attivati. L'indennizzo che Telecom dovrà pertanto liquidare all'istante per la ritardata portabilità è pari complessivamente ad euro 100,00, (euro 10,00 * 10 gg.).

Quanto alla richiesta di storno dell'insoluto, la medesima non può essere accolta in quanto posta in modo generico ed indeterminato, attesa la mancata specificazione ed indicazione delle fatture medesime, del periodo di fatturazione cui fanno riferimento, oltreché della mancata produzione delle stesse. Tuttavia, poiché Wind ha reso noto di vantare un credito nei confronti dell'istante della somma di euro 150,83 e chiesto che, nella denegata ipotesi di accoglimento anche solo parziale della presente istanza, lo stesso possa essere portato in diminuzione in caso riconoscimento di responsabilità, si decide di annullare il predetto insoluto, atteso che l'indennizzo da corrispondere è pari ad euro 200,00.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) attesa la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione, da computarsi a metà tra i gestori.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata società XXX r.l. nei confronti degli operatori Wind e Telecom, nei termini sopra evidenziati;

La società Wind Telecomunicazioni s.p.a. è tenuta, oltre che a pagare in favore dell'istante la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, a corrispondere allo stesso la somma pari ad euro 49,17, (quarantanove/17), giusta compensazione con il credito vantato nei confronti dell'istante pari ad euro 150,83, a titolo di indennizzo previsto dall'art. 5, comma 1 (richiamato, in riferimento alla portabilità del numero, dall'art. 6, comma 2) in combinato disposto con l'art. 12, trattandosi di utenza business, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori di cui all'Allegato A della delibera n. 73/11/CONS.

La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta, oltre che a pagare in favore dell'istante la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, a corrispondere allo stesso la somma pari ad euro 100,00 (cento/00) a titolo di indennizzo per ritardata portabilità come previsto dall'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 12 del Regolamento di cui all'allegato A della delibera n. 73/11/CONS.

1. **Le società Wind Telecomunicazioni s.p.a. e Telecom Italia s.p.a.** sono tenute, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

2. 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.

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

4. 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 sui siti *web* del Corecom Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 6 maggio 2016

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.