

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N. 22/17
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX SRL/TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 246/16)
IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 28 marzo 2017 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 l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dalla società XXX r.l., per il tramite dell’Associazione dei Consumatori “Aeci Lazio”, nei confronti dell’operatore Telecom, data 29 settembre 2016 ed acquisita in pari data al prot. n. 20797;

VISTI gli atti del procedimento;

La posizione dell’istante

L’istante lamenta un anomalo distacco di tutte le linee da parte di BT Italia e Fastweb senza alcun preavviso a partire da gennaio 2016. A seguito di tale evento effettua richiesta di migrazione

verso Telecom Italia con portabilità delle tre linee ADSL/fax/fonia e pos. In data 21/04/2016 l'istante riceve dall'operatore convenuto a mezzo e-mail una comunicazione relativa all'offerta proposta; il giorno successivo dopo aver ottenuto ulteriori precisazioni inerenti l'offerta, riceve formale proposta per l'offerta "linea valore + tutto senza limiti" che sottoscrive e trasmette al gestore, richiedendo l'attivazione dei relativi servizi.

Nonostante ciò, a giugno 2016 i servizi non erano stati ancora attivati. In data 14/07/2016, dopo innumerevoli solleciti e segnalazioni, l'agente invitava l'istante a sottoscrivere un nuovo contratto, ma anche in questo caso i servizi restavano non funzionanti. A seguito di ulteriori reclami l'agente comunicava all'istante in data 11/08/2016 l'impossibilità da parte di Telecom di poter procedere a far rientrare le numerazioni in quanto le stesse non venivano rilasciate da British Telecom.

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

- i. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- ii. Indennizzo per ritardata attivazione di tre linee business relativamente ai contratti sottoscritti in data 22/04/2016 e 14/07/2016 per un importo pari ad euro 9.450,00;
- iii. La refusione delle spese di procedura da liquidarsi in non meno di euro 250,00;

Allega: e-mail di aprile 2016 relative al primo contatto con Telecom, Contratto del 14/07/2016, provvedimento temporaneo di riattivazione del Corecom.

1. La posizione dell'operatore

Precisa che l'istante ha dichiarato "*subivo il 19 gennaio un improvviso e anomalo distacco di tutte le linee da parte di BT Italia – Fastweb senza alcun preavviso*" e di aver contattato il commerciale di TIM solo nell'aprile 2016 al fine di ottenere informazioni in merito ad un nuovo contratto di fornitura, previa richiesta di migrazione delle medesime linee che avevano subito il distacco. Da quanto dedotto dallo stesso istante, Telecom non può certo essere ritenuta responsabile per fatti ascrivibili unicamente agli operatori concorrenti esercenti le linee a gennaio 2016.

Relativamente al contratto che l'istante asserisce essere stato sottoscritto con Telecom in data 22/04/2016 e di cui non produce alcunché, fa presente che in sede di lavorazione dello stesso emergeva che non era possibile emettere richiesta di attivazione per le numerazioni indicate in quanto il radicale 0863/43241 non era più disponibile in CRM. In data 10/05/2016 veniva pertanto aperto un ticket per verificare la possibilità di recuperare la numerazione in parola, così come già comunicato al Corecom adito in sede di richiesta di provvedimento temporaneo di riattivazione.

E' evidente quindi che l'omessa esecuzione della richiesta di rientro formulata dall'istante sia dipesa unicamente dalla mancata disponibilità delle risorse numeriche in consistenza dei rispettivi OLO che, pur avendo cessato il collegamento per verosimili ragioni di natura amministrativa, non avevano ricevuto tuttavia nessuna disdetta del contratto in essere con la società all'epoca cliente.

Deposita: Provvedimento temporaneo di riattivazione del Corecom del 28/06/2016.

2. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Nel caso di specie l'istante lamenta l'omessa attivazione delle linee da parte di Telecom a seguito di richiesta effettuata in data 22/04/2016 e successivamente reiterata in data 14/07/2016.

Si rileva in primis che alcuni fatti dedotti dall'istante nell'istanza di definizione (relativi alla sottoscrizione del contratto del 14/07/2016 e del contratto del 29/07/2016) sono da considerarsi nuovi rispetto a quelli sottoposti al tentativo di conciliazione, pertanto, ai sensi dell'art. 14 del Regolamento di cui alla delibera Agcom 173/07/CONS, non possono essere presi in considerazione nel procedimento de quo. Come, infatti, specificato dalle linee guida di cui alla delibera Agcom

276/13/CONS, l'oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché 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.

Relativamente, quindi, all'asserito ritardo da parte di Telecom nell'attivazione delle numerazioni intestate alla società ricorrente, previa portabilità delle stesse, a far data dal 22/04/2016, si esprimono le seguenti considerazioni.

Telecom asserisce di non aver nessuna responsabilità in merito a tale ritardo in quanto, come già riferito in sede di provvedimento temporaneo di riattivazione le numerazioni erano state cessate dal precedente gestore e pertanto non ciò rendeva impossibile effettuare il rientro delle stesse in Telecom. L'istante asserisce invece che tali numerazioni erano comunque nella disponibilità di Telecom.

Al fine di chiarire meglio la questione è stata effettuata una richiesta di integrazione istruttoria nei confronti dei gestori Fastweb e BT Italia, ai quali è stato chiesto di fornire informazioni sui seguenti punti:

- In ordine alla natività delle numerazioni;
- In ordine alla data di cessazione, al tipo di cessazione ed alla motivazione della cessazione delle numerazioni medesime;
- Indicazione del gestore a cui è stata restituita la risorsa/infrastruttura;
- Produzione delle schermate afferenti i DN.

Entro il termine previsto del 10/01/2017 solo la Fastweb produceva le notizie richieste rappresentando: *“di aver effettuato tre richieste di migrazione verso l'operatore BT, tutte bocciate in fase 2. Le ultime due richieste sono state bocciate per codice di migrazione errato. L'utenza non è mai entrata nella disponibilità di Fastweb. Dalle verifiche effettuate la numerazione 0863/34324 risulta cessata, come confermato anche nella narrativa dell'UG in cui l'utente afferma che BT avrebbe confermato la perdita definitiva della numerazione. Prendendo atto di ciò eventuali richieste di migrazione non potranno andare a buon fine.”*

Facendo ulteriori verifiche con particolare riferimento agli atti relativi al procedimento di definizione promosso sempre da Kleos nei confronti di BT, conclusosi con accordo transattivo con lo storno dell'insoluto ed un indennizzo di euro 2.000,00, si legge negli atti difensivi prodotti che lo stesso operatore aveva comunicato di aver proceduto a cessare definitivamente le linee.

Da quanto è emerso appare evidente che le numerazioni di cui si discute erano state in precedenza cessate da parte dell'operatore BT e che, pertanto, nessuna richiesta di portabilità poteva essere espletata da parte di nessun operatore.

Tuttavia, appare, altresì, evidente che Telecom nell'avvio della procedura di rientro avrebbe dovuto comunicare nell'immediatezza all'istante l'impossibilità di perfezionare la richiesta di rientro delle numerazioni intestate allo stesso per le motivazioni suddette e che le stesse non erano nella propria disponibilità. Comunicazione pervenuta solo a seguito di provvedimento temporaneo di riattivazione del 28/06/2016.

Da quanto sopra deriva che, seppur l'operatore convenuto non può essere ritenuto responsabile del mancato rientro, lo stesso deve essere ritenuto responsabile della carenza informativa operata nei confronti del ricorrente per non aver immediatamente comunicato l'impossibilità di poter effettuare il rientro delle numerazioni richieste.

Pertanto, alla luce di quanto sopra l'operatore Telecom è tenuto a riconoscere in favore dell'istante un indennizzo pari alla misura massima prevista dal Regolamento indennizzi, di cui

all'allegato A della delibera n. 73/11/CONS, per la mancata risposta ai reclami, per l'importo di euro 300,00 secondo quanto disposto dall'art. 11.

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.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dalla Società XXX r.l. per il tramite dell'associazione Aeci Lazio, nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

2. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, oltre alla somma di euro **100,00** (euro cento/00) a titolo di rimborso per le spese di procedura, i seguenti importi:

- **Euro 300,00** (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami ai sensi di quanto disposto dall'art. 11 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 73/11, per le ragioni esplicitate in epigrafe.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

3. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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.

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 e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 28 marzo 2017

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

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.