



Determinazione 5/2014

Definizione della controversia XXX/Telecom Italia XXX

IL DIRIGENTE

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, in particolare l'art. 84;

VISTO il D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, *Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (d'ora in avanti Regolamento);

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA la circolare A.G.Com. 11 febbraio 2011, n. 0006817 prot.;

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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 13 gennaio 2011 n. 1, con la quale il Comitato ha confermato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la delega per la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Corecom;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 29 maggio 2012, con cui il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia XXX, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 29 maggio 2012 e del 13 settembre 2012, con le quali il funzionario delegato dal responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per 7 novembre 2012;

VISTO il verbale della suindicata udienza del 7 novembre 2012;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza 29 maggio 2012, il sig. XXX ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia XXX avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa per mancata fornitura del servizio e mancata migrazione, ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*.

In data 6.2.2012 l'utente presentava istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti di Telecom e Wind Telecomunicazioni XXX in relazione all'utenza residenziale di telefonia fissa XXX nonché richiesta di provvedimento temporaneo per la mancata ricezione di telefonate provenienti da rete Vodafone e di altri non precisati operatori, dal 5/9/2011 al 30/12/2011, chiedendo il risarcimento del danno al suo lavoro per essere stato senza linea telefonica per 4 mesi.

In data 7.2.2012 l'Ufficio per il Co.Re.Com. rigettava la richiesta di provvedimento temporaneo perché il problema era stato risolto e la linea funzionava correttamente.

In data 8.5.2012 si svolgeva l'udienza di conciliazione che si concludeva con l'accordo tra il sig. XXX e Wind e il mancato accordo tra l'utente e Telecom.

In data 29.5.2012 il sig. XXX presentava istanza di definizione amministrativa nei confronti di Telecom e Wind precisando nella descrizione dei fatti: *"Ho cambiato gestore telefonico da Wind a Telecom. Dal 26/8/2011 al 7/9/2011 sono rimasto completamente senza linea. Casualmente parlando con un conoscente, ho saputo che se mi chiamavano da cellulari Vodafone una voce avvisava che 'il cliente è inesistente'. Ho chiamato subito Telecom che mi ha informato che la causa era da addebitare a Wind che non aveva 'pulito le linee'..."* e chiedendo: *"Telecom è sicuramente colpevole del disservizio arrecato alla mia linea telefonica XXX."*

In data 29.5.2012 l'Ufficio per il Co.Re.Com. inoltrava la comunicazione di avvio del procedimento per la definizione della controversia in oggetto nei confronti di Telecom nonché l'improcedibilità dell'istanza presentata nei confronti di Wind poiché per la stessa controversia era stato raggiunto un accordo, come risultante dal verbale in data 8.5.2012 n. 1511.

In data 2.7.2012 Telecom inoltrava la sua memoria evidenziando che: *"In merito a quanto specificato nel formulario GUI4, Telecom Italia non può che rilevare la propria assenza di responsabilità in ordine ai disservizi lamentati da parte istante. Parte istante nel 2004 decideva di migrare da Telecom Italia a Wind, il passaggio al nuovo operatore avveniva, come risulta dalle schermate Pitagora, in data 17 marzo 2004, da tale momento, pertanto, la linea telefonica oggetto di istanza veniva gestita da Wind. A seguito della decisione del sig. XXX di rientrare in Telecom Italia, la scrivente società, in base alla normativa vigente (delibera 274/07/Cons), inseriva nei sistemi di gestione della portabilità la richiesta di rientro (o meglio cessazione con rientro) della linea 022404388. La procedura di portabilità si concludeva in data 7.9.2011. In seguito alla segnalazione di disservizio da parte del sig. XXX, ricevuta da Telecom Italia solo in data 27.12.2011, Telecom, appurato che la linea telefonica e tutti i sistemi ad essa collegati erano perfettamente funzionanti, provvedeva a segnalare il disservizio all'OLO che si attivava per risolvere la problematica lamentata dall'utente. Invero, la problematica si verifica allorché l'operatore donating, nel caso di*

specie Wind, in occasione del passaggio della linea sui sistemi dell'altro operatore (Telecom) non provvede a regolarizzare/de configurare le proprie banche dati al fine di consentire il corretto instradamento di tutte le chiamate verso l'utente. In sostanza, la mancata regolarizzazione/de configurazione delle banche dati determina l'impossibilità per chi chiama utilizzando un operatore diverso da quello scelto dall'utente, di raggiungere la sede del cliente, in quanto le chiamate vengono instradate sui sistemi del vecchio operatore senza che il segnale giunga al terminale telefonico dell'utente finale. Il problema non si manifesta per chi utilizza lo stesso operatore scelto dall'utente in quanto le telefonate vengono instradate sui sistemi dello stesso operatore utilizzato da chiamante a chiamato e quindi non transitano nelle banche dati del vecchio operatore. Telecom, in casi simili, non può intervenire direttamente sui sistemi degli altri operatori ma può solo ed esclusivamente segnalare la problematica al vecchio OLO, ciò che ha immediatamente provveduto a fare non appena venuta a conoscenza del problema...".

Alla predetta memoria, Telecom allegava inoltre la segnalazione inviata con *e-mail*, in data 27.12.2011, a Wind da cui risulta: *"Con la presente, vi chiediamo di normalizzare l'oggetto XXX nelle vostre banche dati e su quelle di vostri eventuali partners, in quanto la data di rilascio concordata, DAC, risulta superata ed il cliente è regolarmente migrato su nostra rete"*.

In data 29.12.2011 Wind rispondeva a Telecom via *e-mail*: *"Utenza regolarizzata sia lato Wind che dai nostri partners"*.

Agli atti del procedimento risulta inoltre che alla segnalazione del sig. XXX inviata il 27.12.2011, Telecom forniva riscontro in data 13.1.2012 con la comunicazione del 13.1.2012 avente per oggetto *"Reclamo per ritardata riparazione guasto Telecom numero XXX"*, da cui risulta *"Le confermiamo di aver effettuato le dovute verifiche dalle quali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la sua richiesta di indennizzo per ritardata riparazione"*.

Inoltre, dalle schermate informatiche del sistema Pitagora, allegate da Telecom, risulta che in data 30.12.2011 il sig. XXX confermava che il problema era risolto.

In data 13.9.2012 l'Ufficio convocava le parti all'udienza di discussione per il 7.11.2012, all'esito della quale ciascuna parte si riportava alle proprie difese depositate in atti.

Motivi della decisione

Dall'esame dell'istanza presentata dal sig. XXX e dall'istruttoria condotta emerge che la controversia in esame può essere ricondotta sostanzialmente alla contestazione relativa alla parziale fornitura del servizio di telefonia fissa.

Si osserva, preliminarmente, che dalla richiesta di provvedimento temporaneo del 6 febbraio 2012 risulta che dal *"30.12.2011 mi sono accorto che se telefonavano da telefonini Vodafone o forse altri al mio numero 02/2404388 veniva comunicato 'cliente inesistente'. Per il mio lavoro è stato un grave danno (quattro mesi circa)"* e dall'istanza di definizione amministrativa del 28 maggio 2012 risulta che *"Dal 26/8/2011 al 7/9/2011 sono rimasto completamente senza linea"*.

Fermo restando che l'utenza era oggetto di un contratto residenziale e non *business*, ossia non era utilizzabile per fini professionali, si deve evidenziare altresì che la richiesta risarcitoria avanzata dall'utente non può

essere accolta, in quanto la competenza dell'A.G.Com. e, per delega, del Co.Re.Com. esclude qualsiasi decisione in termini di risarcimento del danno ed è invece limitata all'eventuale condanna degli operatori di comunicazioni elettroniche alla corresponsione, in favore dell'istante, di rimborsi e indennizzi o allo storno di fatture, previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell' A.G.Com..

Pertanto, ogni valutazione di danno è preclusa al Co.Re.Com. ai sensi dell'art. 19, comma IV, *Regolamento cit.*, e la richiesta di risarcimento avanzata dall'utente può essere interpretata, in base ai principi di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa e in un'ottica di tutela del contraente più debole, come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto al rimborso delle somme non dovute e ad eventuali indennizzi, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte la quale, eventualmente, potrà poi rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per ottenere la liquidazione dell'eventuale maggior danno che ritenga di aver subito, così come precisato dalla Del. A.G.Com. 276/13/Cons, Allegato A, Par. III.1.3, "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*".

Nel merito della fattispecie, dagli atti del procedimento, risulta che il primo reclamo è stato presentato dal sig. XXX a Telecom ed aveva ad oggetto "*Reclamo disfunzione servizio linea telefonica 02/2404388*" è del 27 dicembre 2011, in seguito al quale risulta documentalmente che Telecom, tramite messaggio di posta elettronica di pari data, chiedeva a Wind di: "*Normalizzare l'oggetto 022404388 nelle vostre banche dati e su quelle di vostri eventuali Partner, in quanto la data di rilascio concordata (DAC – data di attesa consegna) risulta superata ed il cliente è regolarmente migrato su nostra rete*". Utenza poi normalizzata, come da riscontro inviato tramite e-mail da parte di Wind a Telecom, come risulta dagli atti del procedimento.

Dalla documentazione prodotta da Telecom ed in particolare dalla copia delle schermate del sistema informatico interoperatori c.d. "*Pitagora*" si evince che la risorsa numerica XXX risulta essere migrata verso la società Telecom in data 7 settembre 2011, come peraltro evidenziato dalla stessa società nella memoria prodotta ai sensi dell'art. 16, comma II, *Regolamento cit.*

Dalla documentazione prodotta da Telecom risulta effettivamente che la deconfigurazione della risorsa numerica da parte della società Wind sia avvenuta soltanto in seguito alla segnalazione del sig. XXX di data 27 dicembre 2011.

Sul punto, si deve osservare che, nonostante lo scioglimento del contratto sia effetto automatico dell'esercizio del diritto di recesso, per la disattivazione dei servizi telefonici, la deconfigurazione del cliente ed il rilascio della risorsa numerica è necessario che l'operatore telefonico c.d. *donating* (nel caso specifico, Wind) svolga una serie di attività espressamente previste dall'art. 19 Del. A.G.Com. 274/07/Cons.

Difatti, ai sensi della Del. A.G.Com. 274/07/Cons, allegato A, art. 19, comma VII, "*Entro la data di cessazione l'operatore notificato invia la notifica di espletamento per consentire all'operatore concorrente di effettuare sui propri sistemi la deconfigurazione del cliente e completare il rilascio della risorsa*".

Pertanto, da quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'inibizione del traffico in entrata dalle direttrici di utenze mobili Vodafone e di altri non noti operatori era dipesa dalla mancata corretta deconfigurazione della numerazione sui sistemi Wind, nonostante la notifica di espletamento della migrazione inviata da Telecom verso Wind in data 7 settembre 2011.

Pertanto, il malfunzionamento del servizio voce relativo alla predetta utenza di telefonia fissa, lamentato dall'utente in data 27 dicembre 2011 e consistente nella mancata ricezione di telefonate provenienti da utenze mobili di rete Vodafone e di altri non meglio precisati operatori nel periodo 5.9.2011-30.12.2011, non è da imputarsi a Telecom.

Accertata l'insussistenza di responsabilità a carico della società Telecom in ordine al disservizio che ha intaccato la funzionalità del servizio di telefonia fissa, la domanda di liquidazione di un indennizzo non merita accoglimento, in quanto nel caso di specie è risultato provato che i malfunzionamenti sulla linea di telefonia fissa 02/2404388 sono stati causati dalla ritardata deconfigurazione della risorsa numerica da parte del precedente operatore.

Infine, in ordine al reclamo presentato dal sig. XXX in data 27 dicembre 2011, si dà atto che Telecom forniva riscontro scritto in data 13 gennaio 2012, quindi entro i termini contrattualmente previsti, ossia trenta giorni così come previsto dall'art. 17 delle Condizioni generali di abbonamento di Telecom e dall'art. 6 della Carta dei servizi del predetto operatore telefonico.

Spese del procedimento

Atteso l'esito dell'istruttoria condotta, il rigetto della domanda nonché il comportamento delle parti e le difese svolte, ai sensi della Del. A.G.Com. 173/07/CONS, allegato A, art. 19, comma VI, si ritiene ragionevole disporre la compensazione delle spese del procedimento.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

D E T E R M I N A

a definizione della controversia XXX/Telecom Italia XXX., di:

- Rigettare la domanda proposta dall'utente;
- Compensare le spese del procedimento.

Milano, 17 aprile 2014

Il dirigente
dott. Massimiliano Della Torre

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, Delibera A.G.Com. 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'art. 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, L. 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, e della circolare 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817, 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 dirigente

dott. Massimiliano Della Torre