



Determinazione dirigenziale n. 8 del 3 agosto 2015

Oggetto: definizione della controversia XXX / MC-LINK XXX / COLT TECHNOLOGY SERVICES XXX / TELECOM ITALIA XXX.

IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge 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*;

VISTA la legge 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*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 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'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di 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 Assemblies 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

Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte del 13 gennaio 2014, n. 4 , con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 12.06.14, con cui lo XXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Mc-Link XXX (di seguito, Mc-Link), Colt Technology Services XXX (di seguito, Colt) e Telecom Italia XXX (di seguito, Telecom), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 20.06.14 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

DATO ATTO di ritenersi esaurita la fase istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO

quanto segue :

1. Oggetto della controversia.

L'istante nei propri scritti difensivi rappresenta quanto segue:

- 1) di aver sottoscritto, in data 13.12.2013, un servizio di telefonia fissa e dati con l'operatore Mc-Link;
- 2) che il predetto servizio avrebbe dovuto sostituire in tempi brevi quello del precedente operatore Colt;
- 3) che in fase di sottoscrizione, gli veniva garantita in 60 gg la tempistica massima di messa in funzione e portabilità del numero;
- 4) che i predetti termini non venivano rispettati e il servizio entrava a regime soltanto il 23.04.2014;
- 5) che detta situazione gli comportava notevoli esborsi.

Sulla base di detta rappresentazione, l'istante chiede:

- 1) indennizzo per ritardata portabilità dei numeri ed erogazione del servizio;
- 2) indennizzo/ rimborso/ storno per la parte di canoni versata, per servizi non fruiti e tenuti attivi visto il dilungarsi dei tempi di portabilità del numero.

Nella memoria difensiva inviata in data 18.07.2014, l'operatore Mc-Link XXX, in sintesi rappresenta:

- di ribadire quanto già ampiamente rappresentato e comunicato in data 07.04.2014 a seguito di richiesta da parte del Corecom Piemonte di “*memorie e documentazione relativa a istanza di adozione provvedimento temporaneo diretto a garantire la continuità dell'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento per l'utenza telefonica corrispondente al n. XXX con estensione da 00 a 99*”;

- di aver dato seguito alla volontà del ricorrente a partire dalla richiesta di attivazione della linea ULL alla successiva portabilità del numero inoltrata a Telecom in qualità di donator del numero con radice XXX (GNR comprendente 100 numeri), con DAC prevista per il 23.04.2014 e perfezionata in data 24.04.2014, giorno successivo a quello della DAC prevista;

- di non ritenere pertanto imputabile a sé il ritardo creatosi;

- di aver svolto tutte le procedure del caso con la massima attenzione, operando quanto possibile e nella propria disponibilità.

Con memoria difensiva inviata in data 18.07.2014, l'operatore Telecom ha in sintesi rappresentato:

- che non sono presenti esigenze nel periodo indicato dall'istante;

- che, come da verifiche effettuate con Wholesale, la portabilità con olo Mc-Link è stata eseguita in data 23.04.2014, su tutto il gnr, con dro il 02.04.2014, dac il 23.04.2014 e des il 23.04.2014 e notifica inviata ad olo in data 23.04.2014;

- di escludere che le problematiche di migrazione siano dipese da guasti;

- di aver già manifestato di ritenersi estranea ai fatti, trattandosi di migrazione olo – olo;

- di ritenere – richiamando la delibera 276/13/CONS per ciò che concerne rapporti contrattuali precedenti e successivi - che non sussistano i fatti oggettivi in relazione alla tematica del reclamo e al periodo segnalato;

- di non poter gestire le trattative del cliente finale trattandosi di migrazione olo – olo tra gli operatori Colt, Mc-Link e Telecom Italia Wholesale.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che l'Autorità respinga l'istanza presentata dallo Studio Legale nei suoi confronti con liquidazione delle spese di procedura.

Nulla, invece, è stato rappresentato dall'operatore Colt T.S. XXX, non avendo lo stesso prodotto memorie difensive.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.

A) Sul rito.

In via preliminare va ravvisato il difetto di legittimazione passiva in capo all'operatore Telecom rispetto alle domande avanzate dall'istante.

Risulta infatti dai documenti in atti che il rapporto contrattuale in ordine al quale vengono lamentati vizi ed inadempimenti sia quello intercorso con Mc-Link e che l'operatore Telecom abbia operato, in ogni caso, come divisione Wholesale; ovvero, non avendo alcun

rapporto contrattuale con l'istante, è intervenuto esclusivamente come operatore di rete, per garantire, tecnicamente, la migrazione OLO to OLO di cui trattasi.

La funzione svolta da T.I. Wholesale nelle procedura di migrazione – cui la normativa impone una serie di adempimenti per utilizzare la rete di accesso di Telecom e gestire tecnicamente il passaggio da un operatore all'altro - prescinde, dunque, da ogni forma di legami con l'utente e, pertanto, non può costituire oggetto di contenzioso né fonte di inadempienza contrattuale (v. anche Delibera n. 82/11/CIR).

Per il resto, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

B) Nel merito.

Nel merito la domanda dell'istante risulta parzialmente fondata e va accolta nei limiti e per i motivi che seguono.

B1) Sul ritardo nella fornitura del servizio.

Lo Studio Legale istante lamenta nei confronti del gestore Mc-Link l'ingiustificato ritardo nell'attivazione del servizio di telefonia fissa e dati.

Il relativo contratto veniva infatti sottoscritto il 13.12.2013 ma il servizio entrava a regime soltanto il 23.04.2014.

Mc-Link, secondo quanto descritto dall'istante, avrebbe garantito tempi massimi di messa in funzione e portabilità del numero in 60 gg.

Il predetto gestore, richiamando un documento prodotto in sede conciliativa, ricostruisce le operazioni svolte precisando che, ottenuta da Telecom Italia (a seguito di richiesta del 19.12.2013) l'attivazione di una linea ULL per ospitare le numerazioni portate richieste dal cliente e collaudata la stessa in data 21.02.2014 (previa apertura il 17.02.2014 di guasto verso Telecom per anomalia tecnica non ritenuta a sé addebitabile), provvedeva ad inviare, nella medesima data, richiesta di NP al sopraccitato operatore donator del numero con radice XXX (GNR comprendente 100 numeri).

Mc-Link apportava poi una correzione materiale al numero della radice da portare (XXX) a seguito di un KO di Telecom per "*Directory Number non attivo*" e inviava, in data 26.02.2014, una nuova richiesta di NP che però veniva rifiutata il 27.02.2014 dal donator con la causale "*il DN non è del TIPO LINEA specificato*".

Nel lasso temporale tra il 27.02.2014 e il 18.03.2014, Mc-Link si attivava più volte, anche per le vie brevi, nei confronti di Telecom al fine di ottenere chiarimenti; questi ultimi venivano forniti dal donator il 24.03.2014, con giustificazione del rifiuto (KO) a causa di un disallineamento dei suoi sistemi interni. Nella medesima informativa, Telecom comunicava inoltre di aver provveduto all'aggiornamento con possibilità, pertanto, per Mc-Link di inoltrare un nuovo ordine di NP.

Mc-Link, conseguentemente, inviava il 01.04.2014 nuova richiesta di NP a Telecom, con DAC prevista per il 23/04/2014 (accettata dall'utente), che si perfezionava in data 24/04/2014.

Ora, pur essendo stato evidenziato da Mc-Link lo svolgimento da parte sua di tutte le procedure del caso con la massima attenzione e di aver operato quanto possibile e nella propria disponibilità (non riconoscendo quindi l'imputabilità in capo a sé del ritardo creatosi), occorre però considerare quanto segue.

Le motivazioni del rifiuto comunicato da Telecom in data 27.02.2014 e causate da un presunto disallineamento dei suoi sistemi interni e gli altri fatti descritti da Mc-Link quali anomalie non ritenute a sé imputabili, sono soltanto riferiti, ma non provati documentalmente.

Per le considerazioni che precedono, in assenza anche di una qualsiasi imputabilità dei fatti descritti alla società Colt, operatore *donating* nello scenario sopradescritto, Mc-Link sarà tenuta a corrispondere un equo e congruo indennizzo per ritardata attivazione del servizio, secondo il combinato disposto dei commi 1 e 3 dell'art. 3 dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, in considerazione del fatto che l'utenza telefonica *de qua*, nella disponibilità del precedente operatore Colt, non è stata comunque disservita, come si evince dal formulario UG datato 27.03.2014 prodotto dall'istante nonché nella relazione di Mc-Link del 7 aprile 2014 (richiamata dallo stesso nella memoria del 18.07.2014 agli atti del procedimento e non contestata dal ricorrente), secondo cui, in data 21.02.2014 "*il cliente comunica a Mc-Link la decisione di mantenere provvisoriamente attivo l'attuale collegamento con l'operatore Colt, che prevede il mantenimento in esercizio del centralino PABX agli apparati installati dalla medesima Colt fino all'espletamento della NP con DAC prevista per il 14.03.2014.*"

Ora, per determinarne l'entità dello stesso, si ritiene possa essere considerato quale *dies a quo*, in assenza di produzione di parametri contrattuali sul punto, il primo giorno di ritardata attivazione – collocabile in data 11.02.2014, a seguito del decorso, dalla sottoscrizione contrattuale del 13.12.2013, dei 60 gg. concordati tra le parti per l'espletamento della procedura, indicati dall'istante e non contestati da Mc-Link ; e come *dies ad quem* quello del 23.04.2014, come da dichiarazione dell'istante.

Conseguentemente, per un totale di gg. 71, lo Studio Legale istante avrà diritto alla corresponsione della somma di € 426,00 calcolata - rientrando il caso in oggetto nella fattispecie "*procedure per il cambio di operatore*" - applicando rispettivamente ai due servizi interessati (ADSL e fonia), il parametro di € 1,50 *pro die* previsto dal comma 3 del sopraccitato art. 3 (che riduce ad un quinto, per le procedure sopraindicate, l'importo di € 7,50 disposto dal comma 1 del medesimo articolo per ogni giorno di ritardo), computato in misura pari al doppio in considerazione della natura *business* del contratto.

B2) Sulla corresponsione di ulteriori indennizzi e di rimborsi/storni.

L'utente, richiede altresì un "*indennizzo/rimborso/storno per la parte di canoni versata, per servizi non fruiti e tenuti attivi visto il dilungarsi dei tempi di portabilità dei numeri*".

Si rileva, però, l'estrema genericità della domanda, non avendo parte istante specificamente indicato quali siano i servizi dichiarati non fruiti e tenuti attivi né, tantomeno, a quanto ammontino le presunte somme versate; non è stato precisato inoltre quali siano le fatture a cui tali importi si riferirebbero né da quali dei gestori coinvolti sarebbero state emesse e di tali fatture, tra l'altro, non è stata fornita la prova dell'effettuazione del pagamento.

Pertanto, in difetto di rigorosa e circostanziata deduzione in ordine ai servizi richiamati ed alle somme dichiarate versate la relativa richiesta di indennizzo/rimborso/storno deve essere rigettata.

C) 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 prevista dall'art. 19, comma 6) del Regolamento.

Nel caso di specie, considerato il comportamento delle parti durante i procedimenti di conciliazione e definizione e le difese svolte, si ritiene congruo liquidare in via equitativa in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Tutto ciò premesso, per i motivi sopraesposti,

DETERMINA

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata dallo XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, nei confronti di Mc-Link XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, il quale operatore è tenuto a:

corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 426,00 a titolo di indennizzo per il ritardo nella fornitura del servizio, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;

corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura.

Rigetta la domanda *sub 2)* per i motivi sopra specificati.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 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 dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio, la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Dirigente
Dott. Nicola Princi