



**DELIBERAZIONE**  
**n. 2 del 21 gennaio 2019**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxxx/ Wind xxxx**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>ALBERTO LAPENNA</b>	<i>Componente</i>
<b>ELETTRA PINZANI</b>	<i>Componente</i>
<b>MASSIMO SANDRELLI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom incaricato della redazione del presente atto*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

**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 e comma 13;

**VISTO** il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

**VISTA** la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

**VISTO** l’“*Accordo quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

**VISTA** la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*” e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** Delibera Agcom n. 274/07/CONS “*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*” e successive modifiche ed integrazione;

**VISTA** Delibera Agcom n. 41/09/CIR “*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*”;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*”;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS “*Approvazione delle Linee Guida relative all’attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

**VISTA** l’istanza GU14 n. 203 del giorno 7 giugno 2016, con cui la società xxxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con le società Wind xxx ( già Wind Telecomunicazioni xxx di seguito, per brevità, Wind), BT Italia xxx (di seguito, per brevità, BT) e Telecom Italia xxx. (di seguito, per brevità, Telecom Italia)

**VISTA** la nota dell'8 giugno 2016 con cui questo Ufficio comunicava alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e, la successiva nota del 16 dicembre 2016, le invitava a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 20 gennaio 2017;

**CONSIDERATO** che, nel corso di tale udienza *“l'Ufficio del CoReCom, ai sensi dell'art. 16 comma 6 dell'allegato A della Delibera 173/07/CONS, prendeva atto dell'accordo transattivo intercorso tra la parte istante e BT xxx. e dello stralcio della posizione di Telecom xxx e dichiarava chiuso il contenzioso con detti operatori. L'istanza in oggetto veniva pertanto contestualmente archiviata nei confronti degli operatori BT xxxx e Telecom xxx”*;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

La società istante lamenta l'interruzione dei servizi sull'utenza *business* n. 0574815xxx e la perdita del numero aggiuntivo 0574668xxx a seguito della procedura di migrazione da Telecom Italia a BT e, successivamente, da BT a Wind.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 1° settembre 2012, un dipendente della società rispondeva ad una telefonata ricevuta, sull'utenza *de qua*, da parte di un promotore commerciale di BT, il quale proponeva un'offerta che veniva inviata per essere visionata dal titolare della ditta;

- in data 13 settembre 2012, la titolare della società inviava un fax con il quale comunicava a BT che non aderiva all'offerta;

- successivamente, in data 29 ottobre 2012, veniva contattata da un tecnico incaricato dell'operatore BT per concordare l'attivazione dei servizi, rifiutata verbalmente nell'ambito della medesima telefonata; il 30 ottobre 2012 inviava raccomandata A/R all'operatore BT, *“comunicando di non essere intenzionata ad attivare alcuna linea, usufruendo già dei servizi di Telecom”*;

- in data 21 settembre 2012, inviava all'operatore Telecom Italia, a mezzo fax, una comunicazione con la quale chiedeva *“la riattivazione immediata dell'utenza n. 0574815xxx”* con detto operatore; *“non ottenendo risposta da Telecom ed avendo ancora la linea disattivata, decideva di migrare all'operatore Wind che attivava i servizi fonia e ADSL il 13 dicembre 2012”*;

- constatava la perdita dell'utenza secondaria n. 0574 668xxx.

In data 23 maggio 2016 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Wind, BT e Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“a BT e Telecom un indennizzo da stabilire in sede conciliativa per disagi subiti, mancate risposte, alla disattivazione della linea fissa e ADSL per più di un mese”*;

- ii) *“l’annullamento totale delle fatture emesse da BT Italia”* con annullamento, a propria cura e spese del gestore, della pratica del credito aperta nei confronti dell’utente;
- iii) nei confronti dei gestori coinvolti, *“la perdita del numero n. 0574 668xxx”*.

## **2. La posizione degli operatori.**

Gli operatori Telecom Italia e BT, in sede di udienza, hanno concluso un accordo transattivo con l’utente che, per l’effetto, ha acconsentito all’estromissione degli operatori dal procedimento.

La società Wind, in data 8 luglio 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha dedotto

Con riferimento alla contestazione della parte istante circa *“i disservizi nella procedura di migrazione dell’utenza 057481 5xxx e della numerazione associata 0574668xxx”* ha premesso una *“breve ricostruzione degli eventi”*:

- *“Il cliente, nella propria istanza, affermava di aver richiesto la migrazione in Wind dei numeri 05748 15xxx e 0574668xxx (associata).*

Con riferimento all’utenza principale n. 0574 815xxx, Wind ha dedotto che: *“in data 27/11/2012 la scrivente, a seguito di contatto con il cliente, reiterava l’ordine di attivazione delle linee che è stato correttamente espletato in data 21/12/2012 solo per la linea 0574815xxx (primaria) come da schermate olq allegate”*. L’operatore, sul punto, ha evidenziato, quindi che *“Wind risulta assolutamente estranea alla vicenda, atteso che ha assolto correttamente a tutti i doveri tecnici posti a carico dell’OLO Recipient dalla Delibera 274/07/CONS, in materia di migrazione. (...) Specificamente, la delibera 274/07/CONS introduce 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. A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, c.d. DAC data attesa consegna, in fase di invio dell’ordine. Nel caso specifico Wind ha correttamente adempiuto all’attivazione della linea alla data di consegna”*.

Con riferimento “alla mancata migrazione della linea secondaria” n. 0574 668xxx, l’operatore ha evidenziato che *“nel 2012 il passaggio delle linee isdn non era tecnicamente possibile e, pertanto nessuna responsabilità può essere imputata a Wind. A tal proposito preme richiamare l’art 12.3.5 delle condizioni generali di contratto in allegato che enuncia: “ Ai fini dell’attivazione del servizio Infostrada su linee telefoniche attive con altri operatori telefonici, il Cliente dovrà fornire la lista completa di tutte le numerazioni telefoniche attive ed annesse all’accesso telefonico identificato nella Proposta. Infostrada garantisce la conservazione solo ed esclusivamente della specifica numerazione indicata dal Cliente nella Proposta (o nel caso di ISDN di Telecom Italia delle specifiche numerazioni indicate dal Cliente nella proposta). Nel caso in cui, per ragioni tecniche ciò non fosse possibile, Infostrada potrebbe attivare il servizio con una nuova numerazione come indicato nel punto 3.1.2, dandone comunicazione al Cliente. “Occorre richiamare inoltre l’articolo 18 della delibera Agcom n. 4/06/CONS, come successivamente modificato dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS ed applicabile in questa materia che disciplina infatti la migrazione non già di ogni singola numerazione quanto delle sole numerazioni abbinate alle linee di accesso alla rete locale. L’Autorità, infatti, ha voluto garantire la migrazione delle linee di accesso alle reti di comunicazioni elettroniche per permettere agli utenti la fruizione dei servizi richiesti in un regime di massima concorrenza. In altre parole, il bene che deve essere garantito dagli operatori è l’accesso alla rete, cui è ovviamente associata anche una numerazione; non è, invece, la numerazione in re ipsa. Ciò esclude dall’obbligo di migrazione le numerazioni aggiuntive, come quelle oggetto delle presente controversia, non abbinate a linee di accesso alla rete locale; tali risorse, infatti non possono*

*tecnicamente migrare ma solo essere cessate e poi riattivate da altro operatore (tra l'altro, solo nel caso di attivazione di un'offerta tecnicamente corrispondente)".*

L'operatore ha, infine, dedotto che *"l'istante presenta una situazione amministrativa irregolare, con un insoluto pari ad € 107.24, di sua esclusiva competenza"*.

### **3. La richiesta istruttoria integrativa all'operatore Telecom Italia (Wholesale).**

L'Ufficio, sulla base degli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, ha chiesto integrazioni istruttorie ai sensi dell'art. 18 del Regolamento a Telecom Italia xxx (Wholesale). L'operatore, nei termini previsti, ha comunicato che *"per il DN 0574815xxx e per il suo aggiuntivo 0574668xxx"* è presente:

*"Ordine di Attivazione Number Portability [DN 0574815xxx] in Chiuso olo INFOSTRADA*

*data-ricezione-ordine 07/12/2012*

*data-attesa-consegna 13/12/2012*

*data-espletamento 13/12/2012*

*Ordine di Cessazione Number Portability in Rifiutato olo BT ITALIA*

*data-ricezione-ordine 10/12/2012*

*data-attesa-consegna 13/12/2012*

*In CRM 3.0 non ci sono ordini.*

*In CRM 2.0-ADSL".*

### **4. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

*In primis* si osserva che le richieste *sub i)* e *sub ii)* rivolte agli operatori BT e Telecom Italia, non possono formare oggetto di pronuncia, per effetto della rinuncia al procedimento, nei confronti di detti operatori, formalizzata dall'istante in sede di udienza.

Con riferimento alla domanda di parte istante circa il ristoro per disagi subiti, occorre evidenziare che la domanda, per quanto faccia riferimento ad una richiesta di risarcimento del danno e dunque inammissibile in questa sede, debba essere intesa a prescindere dalla specifica formulazione della domanda posta dall'utente, avuto riguardo alle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui *"[i]l contenuto delle singole richieste di parte, invece, può essere interpretato in maniera più sfumata [...] in un'ottica di tutela dei contraenti deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare"*.

Ciò posto la presente disamina nei confronti dell'operatore Wind si incentra sulla mancata migrazione dell'utenza secondaria n. 0574 668xxx, nonché sulla conseguente perdita del numero medesimo.

Con riferimento a quanto contestato dalla società istante in merito alla mancata migrazione del numero secondario adibito a fax, deve osservarsi che l'operatore Wind ha dedotto che *"nel 2012 il passaggio delle linee isdn non era tecnicamente possibile e, pertanto nessuna responsabilità può essere imputata a Wind"*.

Sul punto viene in rilievo quanto statuito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni secondo cui *"la portabilità delle numerazioni deve essere attuata sulla base del principio della neutralità tecnologica, in quanto è ininfluente la tecnica di implementazione del servizio, purché esso sia garantito all'utente finale. In particolare non si ritiene che la delibera n. 274/07/CONS, nel disciplinare le procedure di*

**DELIBERAZIONE**  
**n. 2 del 21 gennaio 2019**

*attivazione/migrazione del servizio di accesso, abbia inteso prevedere l'obbligo della portabilità del solo numero principale e non dei numeri accessori. Infatti, l'articolo 18, comma 5, della delibera n. 274/07/CONS dispone che: "5. La portabilità del numero, indipendentemente dagli operatori coinvolti e dai servizi intermedi sottostanti alla migrazione, è sincronizzata al passaggio della/e linea/e di accesso; nel caso di linea con più numeri è prevista una modalità di gestione sincronizzata della portabilità di tali numeri."* Pertanto, l'esplicitata casistica di "linea con più numeri" è applicabile al caso di linee accessorie in tecnica VoiP (così come in qualsiasi altra tecnica). Tra l'altro, la previgente disciplina regolamentare sulla Number Portability (Allegato B1 alla delibera n. 415/04/CONS), all'articolo 6.4.3, disponeva che: "*Le procedure per la gestione degli ordinativi per la fornitura di servizi di accesso disaggregato alla rete locale sono atte ad assicurare almeno: a) la fornitura di Number Portability anche in relazione alle numerazioni secondarie associate ai servizi ISDN dell'operatore notificato*". (Delibera Agcom n. 87/15/CIR)

Nel caso di specie l'operatore Wind ha evidenziato di aver ricevuto la richiesta di attivazione del numero principale ed aggiuntivo in data 27 novembre 2012.

Dagli atti del procedimento, "*per il DN 0574815xxx e per il suo aggiuntivo 0574668xxx*", risulta un "*Ordine di Attivazione Number Portability*" (DRO 7 dicembre 2012), per l'utenza principale espletatosi con Wind in data 13 dicembre 2012, come si evince dalle schermate depositate da Telecom Italia (Wholesale) a seguito di richiesta integrativa istruttoria.

Nel caso di specie l'operatore Wind, quale operatore *recipient*, in presenza della difficoltà incontrata nella migrazione della linea secondaria ISDN avrebbe dovuto rappresentare all'utente richiedente la propria indisponibilità, per mancanza delle opportune risorse (equipaggiamenti).

Ciò detto, si ritiene pertanto detto operatore responsabile per la mancata migrazione della numerazione *de qua* e dell'omissione dei connessi oneri informativi, non avendo fornito elementi probatori atti a provare di aver comunicato gli impedimenti tecnici all'effettuazione del passaggio del numero *de quo*, informativa resa all'utente per la prima volta in sede di memoria al presente procedimento. E' da evidenziarsi, sul punto, che il mancato adempimento di detti oneri informativi non ha messo nelle condizioni l'utente di scegliere consapevolmente.

Quindi, per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea ad escludere la responsabilità dell'operatore Wind, si ritiene che sia da ascrivere a detto operatore, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, la responsabilità in ordine alla mancata informativa resa all'utente circa l'impossibilità di effettuare la *number portability* del numero aggiuntivo 0574 668xxx.

Conseguentemente si ritiene che detto operatore sia tenuto a corrispondere all'istante l'indennizzo previsto dall'art. 3, che al comma 3 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS prevede, in caso di ritardata / mancata attivazione del servizio, che gli importi previsti al comma 1 dello stesso articolo, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di disservizio, "*siano ridotti ad un quinto, quando riguardano procedure per il cambio di operatore*". Detto parametro dovrà essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato Regolamento indennizzi, attesa la natura "*business*" dell'utenza interessata.

Per quanto concerne l'intervallo temporale rispetto al quale calcolare l'indennizzo si individua il *dies a quo* nel giorno 13 dicembre 2012 (data di espletamento della portabilità dell'utenza n. 0574 815xxx) e il *dies ad quem* la data dell'udienza di conciliazione 23 maggio 2016.

Tuttavia si precisa, sul punto, che in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle Linee Guida (cfr. par. III.5.2.), si ritiene di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in misura del 50%, in quanto è da ritenersi

**DELIBERAZIONE**  
**n. 2 del 21 gennaio 2019**

sproporzionato il riconoscimento di un indennizzo per la mancata migrazione e dei relativi oneri informativi in riferimento ad un lasso temporale che si è indebitamente prolungato a causa dell'inerzia dell'istante, il cui comportamento non può che rilevare ai fini dell'applicazione dell'art. 1227 cod. civ.. Infatti non risultano agli atti della società istanti reclami all'operatore Wind, volti a chiedere la migrazione della numerazione *de qua*.

Ne deriva che, per la mancata migrazione del numero aggiuntivo e dell'omessa comunicazione dei connessi oneri informativi, l'operatore Wind è tenuto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 1.885,50 (euro 3,00 *pro die*, computato nella misura del 50%).

La richiesta dell'istante d'indennizzo per la perdita del numero 0574 668xxx non può essere accolta, dato che l'utente non ha provato, né indicato il numero di anni di titolarità della numerazione andata perduta.

Al riguardo, si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione (*ex plurimis* Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazioni Corecom Toscana n. 26/2015 e n. 1/2018).

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

**VISTO** l'Ordine di Servizio del Segretario Generale n. 9 del 24 luglio 2018, con il quale, a seguito della temporanea assenza della Dott.ssa Cinzia Guerrini, è stato individuato il Dott. Luciano Moretti, dirigente del Settore "Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore Civico, al Garante dei detenuti e all'Autorità per la partecipazione" quale dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti volta su proposta del Presidente nella seduta del 21 gennaio 2019;

**DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata 7 giugno 2016 la società xxx nei confronti della società Wind xxx, che detto operatore provveda:

1) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) euro 1.885,50 a titolo di indennizzo per violazione degli oneri informativi di competenza in fase di migrazione della linea telefonica *business* n. 0574 668xxx;
- b) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

Le somme così determinate a titolo di indennizzo di cui al precedente punto 1) lett. a) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 2 del 21 gennaio 2019**

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

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 atto 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.

**Il Segretario**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Enzo Brogi*