

## **DETERMINAZIONE n. 3 del 9 settembre 2019**

**Oggetto: Definizione della controversia xxx /Telecom Italia S.p.A.**

### **IL DIRIGENTE**

**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** 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** la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche*” e successive modifiche;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

**VISTO** il Decreto del Segretario generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom*”;

**VISTA** l’istanza GU14 n. 204 del giorno 30 marzo 2017 con cui l’impresa individuale xxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

**RILEVATO** che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La parte istante lamenta la mancata migrazione dell’utenza n. 0586 884xxx da Telecom Italia ad altro operatore, nonché la perdita della titolarità del numero medesimo.

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

- in data 5 luglio 2016 aderiva ad un’offerta dell’operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb) per la fornitura dei servizi fonia e ADSL; il contratto prevedeva la portabilità di due utenze da Telecom Italia, delle quali la numerazione 0586 884xxx era dedicata alla comunicazione con la clientela, mentre la numerazione 0586 880xxx era adibita all’uso del POS;
- riceveva in data 29 settembre 2016 un SMS dall’operatore Fastweb che lo avvertiva che portabilità sarebbe stata effettuata il giorno successivo;
- in data 17 ottobre 2016, sporgeva reclamo a Fastweb; l’operatore declinava ogni responsabilità, allegando la documentazione relativa alla bocciatura ricevuta da Telecom Italia: veniva a conoscenza, quindi, che “*la portabilità non [aveva] avuto successo a causa di un rifiuto tecnico di Tim, che non ha mai risposto al reclamo*” del 31 ottobre 2016;
- si risolveva a cambiare numero per non rimanere isolato.

In data 16 marzo 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore 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) *“un indennizzo di € 3.500 per gravissimo danno all’azienda, che ha dovuto cambiare il numero per i clienti”.*

Parte istante ha, inoltre, inviato una memoria integrativa nella quale ha evidenziato di aver contattato il *call center* di Telecom Italia (operatrice n. ACxxx). In merito alla richiesta circa eventuali pendenze amministrative a proprio carico, gli veniva risposto che non emergeva alcun insoluto. L’istante ha osservato che tale circostanza è in contrasto da quanto emerso successivamente nell’ambito della procedura conciliativa, durante la quale veniva informato circa l’esistenza di un insoluto pari a euro 406,37.

## **2. La posizione dell’operatore.**

La società Telecom Italia, in data 26 aprile 2017, 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 sollevato, preliminarmente, *“l’eccezione di inammissibilità della richiesta così come spiegata da parte istante, attesa la natura risarcitoria della medesima che - quantificata nell’importo di € 3.500 - è in ogni caso inammissibile giusto quanto previsto dall’art. 19 della Delibera AGCOM 173/07/CONS”.*

Nel merito, ha osservato che *“nulla di quanto dichiarato dall’istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. xxx asserisce di aver sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l’effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l’evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva di TIM che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda”.*

In particolare, la società Telecom Italia ha evidenziato che:

- *“la bocciatura registrata a sistema è dipesa da un errore del codice di migrazione, che non può di certo imputarsi a titolo omissivo o commissivo a TIM. Più esattamente, secondo le risultanze delle verifiche effettuate lato Wholesale, i KO - ripetuti, con notifica ad OLO nello stato chiuso in data 14 novembre 2016 - sono dipesi da “DIRECTORY NUMBER non attivo” perché la numerazione in questione è un aggiuntivo VOIP del centralino 0586.13070xxx, la cui migrazione sarebbe stata possibile, al più, se fosse stato segnalato adeguatamente come tale (Doc. 1)”;*

- *“la bocciatura è avvenuta in fase 2 e non è imputabile a TIM, in quanto quest’ultima si è limitata a dare seguito alla richiesta di migrazione immessa all’interno del portale condiviso “Pitagora” da parte di Fastweb, in qualità di OLO recipient richiedente le risorse, che resta l’unico soggetto verso cui l’istante deve indirizzare le proprie pretese”.*

L’operatore, con riferimento alla fattispecie in esame, ha richiamato che *“TIM è obbligata, ai sensi della disciplina vigente, ad eseguire gli ordini di attivazione e/o di cessazione di volta in volta inoltrati sul portale “Pitagora” dagli operatori concorrenti, su cui incombe in concreto l’obbligo di inserimento dei relativi OL. Una simile previsione si è resa necessaria in ragione del ruolo di ex monopolista rivestito dall’esponente società. La Delibera n. 274/07/CONS preclude all’esponente società la riattivazione delle utenze precedentemente migrate verso altri operatori in assenza di un preciso ordine da parte dei medesimi che, ricevuta la richiesta di migrazione dell’utente finale, sono obbligati ad immettere tale esigenza nel sistema condiviso per consentire così all’operatore proprietario della rete, ovvero TIM, di effettuare il trasferimento della numerazione. Nella vicenda che ci occupa, la procedura da applicare nell’ipotesi in cui il cliente finale richieda il passaggio ad OLO oppure il c.d. rientro in TIM è la seguente. Essa consta di tre fasi - 1) richiesta del cliente, 2) comunicazione preventiva e 3) provisioning tecnico - e si basa sulla fornitura di un codice di migrazione e di un codice segreto da parte di ogni OLO al proprio cliente finale. In una fase iniziale, antecedente alla fase 1), ogni OLO fornisce al proprio cliente finale, in virtù di uno specifico obbligo regolatorio, il codice di migrazione, che,*

congiuntamente al PIN consente di effettuare all'occorrenza la migrazione. Nella fase 1) l'OLO recipient che sta per acquisire un cliente finale in virtù della sottoscrizione di un contratto acquisisce il codice di migrazione dal cliente stesso. Successivamente, nella fase 2), il recipient comunica all'OLO donating, ovvero al fornitore del servizio al cliente finale, la cessazione del servizio di accesso. Solo nel caso in cui sia stato espletato con successo tale passaggio, l'OLO recipient invia la richiesta di migrazione e, dopo aver verificato con l'OLO donating la corretta esecuzione della fase 2), dà seguito alla richiesta di migrazione e/o rientro, a seconda del caso”.

### 3. 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*, per quanto riguarda la circostanza introdotta in fase di memoria integrativa dall'istante con la richiesta di storno degli insoluti pari a euro 406,36, deve evidenziarsi che tale domanda, formulata per la prima volta in fase di memorie integrative, non sarà oggetto della presente disamina, atteso che su tale argomento non risulta esperito il prodromico tentativo di conciliazione.

Con riferimento alla domanda *sub i)* volta ad ottenere “un indennizzo di € 3.500 per gravissimo danno all'azienda, che ha dovuto cambiare il numero per i clienti”, deve essere respinta l'eccezione di inammissibilità formulata dall'operatore Telecom Italia nella propria memoria. Infatti, ai sensi delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In particolare, anche la richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte.

Nel merito, deve rilevarsi che la presente disamina s'incentra sulla richiesta d'indennizzo per perdita della titolarità dell'utenza n. 0586 884xxx.

Al fine di ricostruire i presupposti documentali e fattuali della vicenda, è stata rivolta apposita richiesta istruttoria a Telecom Italia (*Wholesale*) in relazione alla *res controversa*. Dalla documentazione acquisita al fascicolo, è emerso che l'ordine di “*number portability*” per la numerazione n. 0586 884xxx (N\_NP\_MTW\_TLC\_20160919\_0002) è andato in scarto in data 30 settembre 2016 con causale “*DN non attivo*”. Inoltre, con riferimento alla numerazione n. 0586 884xxx, dalle schermate agli atti, emergono successivi tentativi di acquisizione da parte dell'operatore *recipient*. In particolare, risultano gli scarti del 20 ottobre 2016 e del 3 novembre 2016 per “*DN non attivo*”. Infine, si evince la chiusura dell'ordine di attivazione normale della numerazione n. 0586 884xxx con data di espletamento del 14 novembre 2016.

Quindi, da quanto sopra evidenziato, risulta che l'operatore *recipient* abbia notificato una richiesta di *Number Portability* c.d. “Pura” della numerazione; tale procedura determina il trasferimento dal *donating* della numerazione assegnata al cliente, senza il contestuale trasferimento delle risorse fisiche di accesso ed è regolamentata dalla Delibera Agcom n. 35/10/CIR. Alla luce di quanto emerso agli atti, si deve rilevare che trattasi nella specie di un ritardato espletamento della portabilità dell'utenza n. 0586 884xxx, atteso che risulta la chiusura dell'ordine di NP (*number Portability*) in data 14 novembre 2016.

Al riguardo si ritiene opportuno richiamare sinteticamente che:

- l'utente rivolge al *recipient* la richiesta di *Number Portability*, comunicandogli contestualmente il codice NP corrispondente alla propria numerazione;

- il *recipient* trasmette la richiesta al *donor*, titolare della numerazione, il quale effettua le verifiche tecniche e trasmette la richiesta al *donating* che ha in gestione la numerazione;
- il *donating* effettua le verifiche formali e tecniche di propria competenza e, all'esito di tali verifiche, si ha il *provisioning* tecnico del *recipient*. Gli operatori coinvolti effettuano la NP a DAC concordata con l'utente.

Con riferimento al caso in esame, occorre evidenziare che l'operatore *recipient* non è parte del presente procedimento, ed è quindi esclusa la valutazione di quanto afferente alla sua sfera di competenza.

Invece, con riferimento al ruolo avuto nella procedura dall'operatore *donating* Telecom Italia, può essere osservato quanto segue.

Detta società, quale operatore *donating*, al fine di dimostrare l'assenza di responsabilità nella ritardata portabilità del numero *de quo*, a fronte delle richieste di attivazione documentate agli atti, avrebbe dovuto dar conto delle verifiche formali e tecniche di propria competenza. In altri termini, avrebbe dovuto evidenziare le azioni messe in atto nella procedura di *number portability*, producendo l'idonea documentazione volta ad escludere la propria responsabilità. Nella propria memoria difensiva, l'operatore Telecom Italia ha dedotto, senza allegare documentazione a supporto, che “*i KO - ripetuti, con notifica ad OLO (...) sono dipesi da "DIRECTORY NUMBER non attivo" perché la numerazione in questione è un aggiuntivo VOIP del centralino 0586.13070316, la cui migrazione sarebbe stata possibile, al più, se fosse stato segnalato adeguatamente come tale*”. L'operatore ha rappresentato, altresì, che “*la bocciatura registrata a sistema è dipesa da un errore del codice di migrazione*” senza allegare la relativa documentazione.

Al riguardo, deve osservarsi che la società Telecom Italia non ha specificato quale sarebbe stata la corretta procedura da seguire e non ha neppure provato che l'utente fosse stato edotto sulle particolari accortezze indispensabili per un'adeguata richiesta di “*number portability*” relativa all'utenza della quale era titolare.

Per le ragioni sopra esposte, si ritiene, dunque, che, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in assenza di prova contraria, possa essere attribuita una responsabilità all'operatore *donating* Telecom Italia limitatamente al disservizio subito dall'istante per il ritardo dell'espletamento della portabilità dell'utenza *de qua* che, agli atti, risulta espletata in data 14 novembre 2016.

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo degli indennizzi si individua il *dies a quo* nel giorno 30 settembre 2016 (data della notifica dello scarto “*per DN non attivo*” in relazione alla numerazione n. 0586 884xxx) ed il *dies ad quem* nella data 14 novembre 2016 (data in cui risulta l'espletamento della portabilità dell'utenza medesima).

Ne consegue che, in parziale accoglimento della domanda *sub i*), con riferimento all'indennizzo da riconoscere alla parte istante relativamente al ritardato espletamento della procedura di portabilità dell'utenza *de qua*, Telecom Italia sarà, dunque, tenuta a corrispondere l'indennizzo pari ad euro 460,00 (euro 10,00 *pro die* x 46 giorni).

Viceversa la richiesta *sub i*) d'indennizzo per la perdita del numero non può essere accolta nei confronti dell'operatore qui convenuto, per le ragioni di seguito esposte.

Richiamata la normativa di settore prima accennata, nel caso di specie, emerge che, a fronte degli scarti ricevuti nell'ambito della presente procedura, l'operatore *recipient* abbia provveduto a riprocessare la richiesta di acquisizione della risorsa numerica oggetto di contestazione fino all'ultimo ordinativo inserito (DRO del 4 novembre 2016) che risulta, *per tabulas*, espletato in data 14 novembre 2016.

Ciò posto, ne consegue che la vicenda non può essere oggetto di ulteriore disamina, atteso che la fase del *provisioning* tecnico nell'espletamento della portabilità è di competenza dell'operatore *recipient*, che non è parte del presente procedimento.

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 50,00 a titolo di spese di procedura.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**RITENUTO** che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

**VISTO** l'art. 19, comma 7, del Regolamento che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoReCom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di euro 500,00;

**VISTA** la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Castelli, ex art. 19 del Regolamento;

## **DISPONE**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata, in data 30 marzo 2017, da xxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:

- 1) dell'importo pari ad euro 460,00 ai sensi dell'art. 6 in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, in relazione all'utenza n. 0586 884xxx;
- 2) della somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

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

E' fatta salva la possibilità per l'istante 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 al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso 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.

Firenze, 9 settembre 2019

Il Dirigente  
Dott.ssa Cinzia Guerrini