

DELIBERA n. 102/12/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ROMANO / TISCALI ITALIA S.P.A. (GU14 n.584/12)

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 4 ottobre 2012;

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'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza dell'8 maggio 2012 acquisita al protocollo generale al n. 21733/12/NA con la quale il sig.Romano ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Tiscali Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 7 giugno 2012 prot. n. U/28827/12/NA con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 5 luglio 2012;

VISTA la nota del 20 giugno 2012 inviata a mezzo posta certificata con la quale la società Tiscali Italia S.p.A. ha prodotto la memoria difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti nella predetta audizione;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Romano, intestatario dell'utenza telefonica n. 010.354xxx, contesta il mancato rilascio della disponibilità della linea perpetrato dalla società Tiscali Italia S.p.A. per passaggio al gestore Vodafone Omnitel N.V..

In particolare, in data 8 novembre 2011 l'istante sottoscriveva un contratto con la società Vodafone Omnitel N.V. per la fornitura del servizio voce e dati che prevedeva la migrazione della risorsa numerica gestita dalla società Tiscali Italia S.p.A.. Tuttavia, nonostante numerosi reclami, il predetto passaggio avveniva solo nel mese di marzo 2012 dopo quattro mesi dalla relativa sottoscrizione contrattuale.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto la liquidazione dell'importo di euro 500,00 a titolo di indennizzo a copertura del disservizio subito, oltre il risarcimento dei danni subiti.

La società Tiscali Italia S.p.A., disattendendo l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 5 luglio 2012, nella memoria inviata in data 20 giugno 2012, ha rappresentato che *“A fronte del servizio denominato “Tiscali Tandem Adsl 4 Mega SA Total, che prevedeva Adsl + Voce in Voip con numerazione aggiuntiva, attivo sin dal 1 agosto 2007, in data 14 novembre 2011 Tiscali riceveva da Vodafone (OPI) richiesta di migrazione per la quale la società medesima rilasciava un KO per “Disservizio al cliente per incompletezza dei DN associati all'accesso: servizi ancora attivi”. Il 20 febbraio 2012 Vodafone ripresentava richiesta di migrazione a Tiscali, la quale rispondeva positivamente, generando il codice sessione TIS20/02/2012OPI362667; quest'ultimo veniva presentato in fase3 il 5 marzo 2012 ed espletato positivamente il 13 marzo 2012. Dall'analisi dei sistemi di interfaccia tra operatori, si evince che Tiscali non ha in alcun modo ostacolato la migrazione del cliente, bensì ha debitamente opposto un rifiuto alla prima richiesta di migrazione, pienamente giustificato dal fatto che il Recipient Vodafone non valorizzava il campo relativo alla numerazione aggiuntiva Tiscali 010.9422458, presentando dunque un'istanza scorretta. Nella successiva richiesta del 20 febbraio 2012 invece Vodafone valorizzava correttamente i campi e la migrazione andava a buon fine nei tempi regolamentari ”.*

II. Motivi della decisione

In via generale, secondo il quadro regolamentare previsto dalla delibera n.274/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, nonchè le disposizioni contenute nell'Accordo Quadro del 16 giugno 2008 in materia di trasferimento delle utenze telefoniche, si deve evidenziare che nel processo di migrazione tra OLO *Donating* ed OLO *Recipient*, laddove la risorsa numerica da migrare sia legata a uno o più numeri ad essa associati, il *Recipient* nella Fase I deve comunicare il codice di migrazione completo, cioè quello che identifica la risorsa ed i numeri ad essa annessi. Nella Fase II il *Recipient* deve comunicare al *Donating* il codice di migrazione unitamente all'elenco di tutte le numerazioni associate all'accesso anche nel caso in cui la risorsa da migrare sia una sola. Invero nella fase III il *Recipient* deve chiedere l'attivazione della risorsa e dei numeri che intende migrare. Di seguito, Telecom espleta l'ordine e comunica al *Donating* il dettaglio dei soli numeri che il *Recipient* intende trasferire. Solo dopo la comunicazione di tale informativa, il *Donating*, verificato che i numeri restino senza accesso sottostante, può procedere alla cessazione di tali numeri o chiederne la portabilità su altro accesso.

Tanto premesso, dalla documentazione prodotta dalla società Tiscali Italia S.p.A. nel corso dell'istruttoria ed in particolare dalla copia del dettaglio delle richieste di migrazione risulta che l'ordinativo inviato dalla società Vodafone Omnitel N.V., identificata con il codice OPI, e ricevuto in data 14 novembre 2011 è stato scartato dalla società Tiscali Italia S.p.A. in data 18 novembre 2011 con il seguente motivo: "*Disservizio al cliente per incompletezza dei DN associati all'accesso: servizi ancora attivi*".

Invero dall'apposito report risulta che la società Vodafone Omnitel N.V. non ha inserito nella griglia "*Directory Number 2*". la numerazione associata n. 010.9422458 in quanto aggiuntiva al servizio Voip attestato sulla risorsa numerica principale di cui si controvece. La numerazione aggiuntiva n. 010.9422458, sebbene esclusa dalla "*voluntas transeundi*" dell'istante, necessitava di essere comunque indicata nell'elenco delle numerazioni associate alla risorsa principale.

All'esito dell'attività istruttoria, si deve sottolineare che la società Tiscali Italia S.p.A. non ha rilasciato la risorsa numerica in ragione della causale di scarto, consistente nell'ordinativo incompleto in quanto non combaciante con il carattere di controllo che deve essere calcolato considerando tutti i caratteri alfanumerici presenti nel codice di migrazione e che pertanto la società Tiscali Italia S.p.A. ha documentato l'attività di gestione della procedura di migrazione, dando evidenza degli esiti delle verifiche formali e sostanziali previste dalla disciplina di settore, e della completezza numerica del codice di migrazione tale da identificare sia la numerazione n. 010.354xxx, oggetto della richiesta di migrazione, che la numerazione secondaria aggiuntiva n. 010.9422458, che andava inserita obbligatoriamente nell'ordinativo di trasferimento.

ACCERTATO che la società Tiscali Italia S.p.A. ha documentato la correttezza del proprio operato, dimostrando di avere adempiuto agli obblighi regolamentari, in qualità di OLO *Donating* e da ultimo di avere provveduto, previa ricezione della seconda richiesta di

migrazione inoltrata dalla società Vodafone Omnitel N.V., al rilascio della disponibilità della linea nel rispetto dei termini regolamentari;

CONSIDERATO all'esito delle risultanze istruttorie che la società Tiscali Italia S.p.A. ha fornito conezza della sussistenza della causale di scarto mediante la produzione della relativa reportistica, a riprova delle preventive verifiche che informano la procedura di migrazione;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società Tiscali Italia S.p.A. per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile in ordine a quanto lamentato dall'istante, la richiesta da quest'ultimo formulata non merita accoglimento in questa sede;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. Romano in data 8 maggio 2012.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito internet dell'Autorità www.agcom.it.

Napoli, 4 ottobre 2012

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE VICARIO

Antonio Perrucci