

DELIBERA N. 149/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SYSPRO ENGINEERING/ EHINET S.R.L./TIM S.P.A.
(GU14/123379/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 04 novembre 2019;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*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, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

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

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”.

VISTA l'istanza del sig. Manna, legale rappresentante dello Studio Associato Syspro Engineering del 15 maggio 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Lo studio Associato Syspro Engineering, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 0119050xxx, contesta la sospensione della linea telefonica nelle more dell'espletamento della procedura di trasferimento della risorsa numerica dalla società TIM S.p.A. alla società Ehinet S.r.l.

In particolare, l'istante, già cliente TIM, ha rappresentato che nel mese di dicembre 2018 sottoscriveva un contratto con la società Ehinet S.r.l. che prevedeva la fornitura della *Fibra 100 Mega* con portabilità del numero fisso. Mentre il servizio di connettività in tecnologia Fibra veniva migrato in data 30 gennaio 2019, la portabilità del numero fisso non veniva espletata nei termini previsti. Di seguito, in data 8 febbraio 2019 l'istante riscontrava la totale interruzione del servizio telefonico; a seguito di reclamo telefonico, apprendeva dalla società Ehinet S.r.l. che tale disservizio era dipeso dalla lavorazione da parte della società TIM S.p.A. di un ordinativo di cessazione della predetta risorsa numerica, processato ancor prima dell'inserimento della richiesta della relativa portabilità. A fronte di numerosi reclami al 191 e solleciti di riattivazione del servizio, e da ultimo dell'adozione del provvedimento temporaneo da parte del Corecom PIEMONTE emesso in data 25 febbraio 2019, la società TIM S.p.A. rimaneva inerte e provvedeva alla riattivazione della linea telefonica solo in data 19 aprile 2019.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

i. la liquidazione di un indennizzo nella misura di euro 840,00 per la sospensione del servizio telefonico dall'8 febbraio 2019 al 19 aprile 2019.

2. La posizione degli operatori

La società Ehinet S.r.l. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue *“in data 30 gennaio 2019 è stata espletata la migrazione dati; per la componente voce in data 8 febbraio 2019 si apriva un ticket verso Cloudditalia per conoscere la DAC. In data 11 febbraio 2019 veniva contattato il cliente per informarlo del rifiuto di TIM per cessazione del numero e per renderlo edotto del fatto che la procedura sarebbe andata a buon fine solo su numero attivo. In data 15 febbraio 2019 veniva notificato il KO per “Directory Number non assegnato al donating”. La riattivazione del numero lato TIM è avvenuta solo in data 16 aprile 2019 e la portabilità del numero è stata espletata solo in data 2 maggio 2019”*.

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue *“nel merito, si dà atto che dai riscontri sui sistemi Wholesale Now, si ha evidenza di una*

migrazione da Fibra TIM a Vula, con fibra fornita da OLO. Tale migrazione è stata richiesta da Ehinet S.r.l. in data 18 gennaio 2019 con espletamento in data 30 gennaio 2019, come da schermate che si producono. Dai riscontri dei sistemi di rete, si evince che non è stata richiesta la NP del numero e questo significa che la risorsa riguardante la fonia è cessata sui nostri sistemi. Inoltre è presente una richiesta di NP inserita da OLO Clouditalia che non risulta essere chiaro se sia lo stesso OLO che ha richiesto la fibra, andata in scarto in data 14 febbraio 2019 con causale: “DN non assegnato al donating”. A seguito del reclamo del 20 febbraio 2019, in un’ottica di supporto al cliente, la richiesta è stata rilavorata per cercare di risolvere la problematica, riscontrando che OLO Ehinet S.r.l. vende solo il traffico, ma si appoggia in realtà a Clouditalia. Successivamente è presente in data 29 marzo 2019 una richiesta di NP, andata in scarto con causale: “Directory Number non attivo”. Infine in data 17 aprile 2019 è pervenuto un ulteriore ordine di lavorazione con Data Attesa Consegna al 2 maggio 2019, effettivamente espletata (DES) in data 2 maggio 2019 come da schermate che sono si riproducono. Alla luce di quanto sopra, non si ravvisa alcuna responsabilità di TIM nella migrazione in oggetto e nessun indennizzo potrà essere riconosciuto in favore della parte istante. Si richiede il rigetto dell’istanza avversa in quanto infondata in fatto ed in diritto”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, va evidenziato che il posizionamento espresso in memoria dalla società TIM S.p.A. si riduce a una mera ricognizione dello storico inerente alla numerazione 0119050xxx, ovvero alla disamina di quanto tracciato dalla copia delle schermate *Wholesale*. Invero, nel corso della presente istruttoria la società TIM S.p.A. non ha addotto alcuna motivazione tecnico - giuridica in ordine alla lavorazione dell’ordinativo di cessazione del numero processato in data 8 febbraio 2019, elemento fattuale che ha inibito l’espletamento della procedura di trasferimento della risorsa numerica avviata dalla società Ehinet S.r.l. in data 25 gennaio 2019 con DAC prevista per la data dell’8 febbraio 2019.

Da quanto accertato agli atti, si deve rilevare che la sospensione che ha interessato il servizio telefonico inerente all’utenza telefonica n. 0119050xxx dall’8 febbraio 2019 al 19 aprile 2019 è dipesa da una erronea lavorazione da parte della società TIM S.p.A. di un ordinativo di cessazione, in difformità a quanto previsto dall’articolo 19, comma 4, della delibera n. 274/07/CONS secondo il quale “*nel caso in cui la cessazione avvenga in assenza di richiesta di number portability verso altro operatore, l’operatore a cui il numero ritorna in disponibilità si impegna a non riutilizzarlo per un periodo di almeno 30 giorni, ciò al fine di consentire che l’operatore che ha acquisito il cliente precedentemente intestatario del numero possa a sua volta in tale lasso di tempo richiederne la portabilità. In tal senso, tutti gli operatori stipulano accordi bilaterali di gestione diretta della portabilità del numero che garantiscano, tra l’altro, il passaggio degli utenti tra operatori che impiegano i servizi di accesso*”.

Orbene, nel caso di specie, la società TIM S.p.A., nonostante avesse fornito rassicurazioni all'istante in ordine alla funzionalità del numero nelle more della procedura di passaggio ad altro operatore - come si evince dalla nota del 17 gennaio 2019, prodotta in copia dall'istante medesimo, con la quale detta società comunicava quanto segue: *“gentile cliente, dalla sua richiesta pervenutaci in data 31 gennaio 2019 e il successivo colloquio telefonico del 17 gennaio 2019, apprendiamo con rammarico che desidera passare ad altro operatore. Le comunichiamo che, al fine di assicurarle il mantenimento del numero telefonico, nel suo interesse lo stesso rimarrà attivo sulla nostra rete fino al perfezionamento del passaggio ad altro gestore”* - a completamento della migrazione della componente dati avvenuta in data 30 gennaio 2019, ha provveduto alla cessazione del numero, senza alcuna richiesta al riguardo. Successivamente, a fronte della ricezione della richiesta di portabilità della predetta risorsa numerica, la società TIM S.p.A. ha notificato la causale di scarto per *“DN non assegnato al donating”*. Inoltre, detta società avrebbe dovuto dimostrare di avere informato l'istante in ordine alle modalità propedeutiche per l'espletamento della procedura di rientro della numerazione, nonché avrebbe dovuto documentare l'attività di gestione per la riattivazione della linea telefonica, ancor di più a seguito dell'adozione del provvedimento temporaneo da parte del Corecom PIEMONTE emesso in data 25 febbraio 2019.

Tale erronea sospensione, imputabile esclusivamente alla predetta società, legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 5, comma 1, del *Regolamento indennizzi* secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* computato per il numero complessivo di 70 giorni dall'8 febbraio 2019 al 19 aprile 2019. Detto parametro però va computato in misura del doppio, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del *Regolamento indennizzi*. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., deve ritenersi accoglibile.

Da ultimo, va rilevato che alcuna responsabilità in ordine all'occorso è ascrivibile alla società Ehinet S.r.l., che, in qualità di *reseller*, ha documentato di avere informato la società Clouditalia Telecomunicazioni S.p.A. mediante l'apertura di vari *tickets* di gestione e di avere adempiuto agli oneri informativi, evidenziando una gestione puntuale del cliente.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza dello studio associato Syspro Engineering nei confronti della società TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla

data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 1.050,00 (millecinquanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 70 giorni di sospensione amministrativa del servizio telefonico inerente alla utenza telefonica n. 0119050xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 13, comma 3, del *Regolamento indennizzi*.

3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità

Roma, 04 novembre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Nicola Sansalone