

**DELIBERA N. 155/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
SENZA CONFINI /TIM S.P.A.  
(GU14/112618/2019)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 7 aprile 2020;

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*”, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, 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 i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio*”

*nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarata con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;*

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza del sig. Palli, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Senza Confini, del 17 aprile 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La società Senza Confini, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 088802710xxx, contesta la perdita delle numerazioni a seguito della migrazione da Vodafone Italia S.p.A. a TIM S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che alla fine del mese di settembre 2018 sottoscriveva un contratto con TIM per il passaggio delle utenze fisse e mobili attive con l'operatore Vodafone. Il predetto contratto si perfezionava solo per le utenze di rete mobile. Nel mese di ottobre 2018 si recava presso l'azienda un tecnico di TIM a installare il *modem* con una linea telefonica "provvisoria", la n. 0552696xxx e in quella occasione il tecnico riferiva che l'attivazione dei servizi, previa migrazione delle linee telefoniche, sarebbe avvenuta in data 2 novembre 2018; data poi prorogata al 9 novembre 2018. Pur tuttavia, nonostante numerosi reclami inoltrati al 191, la procedura di migrazione non si completava, con seguente perdita delle numerazioni storiche e ingente nocumento all'attività commerciale.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la perdita delle numerazioni;

- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. la riattivazione delle numerazioni storiche.

## 2. La posizione degli operatori

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue «*si osserva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate. 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. In proposito, è opportuno precisare che controparte non ha documentato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM, la cui sottoscrizione si deduce avvenuta genericamente nel settembre 2018, pertanto la domanda svolta appare meritevole di rigetto, in quanto generica ed indeterminata. Di conseguenza, ogni tipo di contestazione mossa nei confronti dell'esponente società in merito all'inesatta esecuzione degli impegni contrattualmente assunti si pone come apodittica e totalmente infondata in fatto, perché non provata e, quindi, insuscettibile di accoglimento alla luce delle risultanze istruttorie. Oltretutto, prima dell'avvio della presente procedura, l'esponente società non era mai venuta a conoscenza di quanto reclamato in questa sede dall'istante, da cui non è mai pervenuta alcuna segnalazione scritta, né tantomeno le produzioni documentali di parte avversa dimostrano il contrario. Dalle verifiche svolte internamente risulta che le linee sono sempre state in consistenza OLO Vodafone, finché ad ottobre 2018 "la linea è stata disattivata...a seguito della lavorazione di una richiesta di disattivazione del cliente", così come dichiarava OLO donating nel corso del procedimento d'urgenza avviato davanti al Corecom Toscana (Doc. 1). Sebbene il procedimento d'urgenza sia stato promosso con riferimento ad una diversa linea, è lecito supporre che trattavasi del GNR delle linee aggiuntive oggetto della presente istanza, che cessavano contestualmente al numero principale. Non è pertanto ascrivibile alcuna responsabilità in capo a TIM, impossibilitata di fatto ad ottenere la disponibilità delle numerazioni come dai desiderata di Senza Confini e ciò a causa di una iniziativa opposta e contraria di controparte che, anziché attendere l'espletamento della procedura di migrazione, addiveniva alla decisione di effettuare una disdetta, preclusiva di ogni eventuale ulteriore sviluppo. Risulta quindi pacifico che nessuna migrazione era possibile espletare all'epoca dei fatti e, attualmente, il numero fisso dovrebbe essere ancora nella disponibilità di TIM, perché "a dicembre 2018 e' rientrato libero al donator Telecom" (cfr. Doc. 1), come provato in questa sede tramite schermate Wholesale (Docc. 2 - 4). Successivamente a tale provvedimento di rigetto, tuttavia, non consta alla scrivente difesa alcuna iniziativa, da parte di Senza Confini, volta ad ottenere il ripristino del collegamento, quantomeno nella forma della riattivazione – tramite apposita richiesta a TIM - delle linee c.d. cessate "con rientro". Posto che TIM non ha ricevuto alcuna richiesta in tal senso (non essendo presente a sistema alcun script IVR, verbal order né PDA), né controparte è in grado di provare il contrario in questa sede, l'operatore in parola arrogarsi, in assenza di un'esplicita richiesta da parte dell'utente finale e benchè sia ex monopolista proprietario*

*della rete, la prerogativa di attivare/migrare una linea esercita da altro operatore. Quindi, a tutto voler concedere, nessun indennizzo risulta infine spettante a titolo di perdita della numerazione, liquidabile solo in caso di perdita colpevole da parte dell'operatore (v. art. 10 delibera 347/18/CONS) ipotesi non ricorrente nel caso di specie, in cui sussistono - per ammissione di OLO Vodafone - delle richieste di cessazione. Infine, nessun indennizzo può essere riconosciuto a Senza confini ai sensi dell'art. 12 delibera 347/18/CONS, non essendo provato documentalmente alcun reclamo e dovendosi ritenere le segnalazioni effettuate tramite call center soddisfatte contestualmente dall'operatore. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccetto, si richiede all'adito organo di rigettare l'avversa istanza perché inammissibile per i motivi illustrati sub par. 1) o, in subordine, nel merito, infondata in fatto e in diritto».*

### **3. Motivazione della decisione**

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

In via preliminare, si deve evidenziare che la società istante ha formulato una istanza priva di elementi precisi e dettagliati e ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesima. Al riguardo, non è stato possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa, se non attraverso lo "storico" delle numerazioni tracciato nelle schermate *wholesale* allegate in copia alla memoria della società TIM S.p.A.

Tanto premesso, dalla disamina dei *reports* acquisiti al fascicolo documentale si rileva che le tre numerazioni n. 0556550xxx, n. 055661xxx e n. 055661xxx, *ab origine* nella disponibilità di Fastweb S.p.A. in stato *inactive* (6 gennaio 2014), a far data dal successivo mese di febbraio 2014 sono sempre state in consistenza della società Vodafone Italia e funzionanti fino al mese di dicembre 2018, a eccezione del periodo intercorrente dal 25 gennaio 2016 al 17 novembre 2016, ove sussiste evidenza documentale di una migrazione in WIND Tre (*id est*, Infostrada).

All'esito delle risultanze istruttorie è emerso che nessuna responsabilità in ordine alla perdita delle tre suddette numerazioni è ascrivibile alla società TIM S.p.A. alla luce delle considerazioni di seguito riportate.

Nello specifico, si deve rilevare che la società Vodafone Italia S.p.A., quale operatore *donating*, una volta acquisita la richiesta di recesso per passaggio ad altro operatore, in data 5 dicembre 2018 ha inserito nei sistemi informativi un ordinativo di *cessazione normale* di NP, espletato positivamente e notificato in pari data, come dedotto in memoria dalla società TIM S.p.A. e documentato agli atti. Tale circostanza è stata peraltro confermata nella nota del 2 febbraio 2019, con la quale la società Vodafone Italia S.p.A., in riscontro alla richiesta di memorie e/o controdeduzioni formulata da CORECOM Toscana in data 30 gennaio 2019, ha comunicato che "la linea è stata disattivata ad ottobre 2018 a seguito della lavorazione di una richiesta di disattivazione del cliente, ed

*il numero fisso nel mese di dicembre 2018 e' rientrato libero al donator Telecom*", come riportato nella parte motiva del provvedimento n. 75694 del 28 febbraio 2019 di rigetto dell'istanza di adozione di provvedimento temporaneo ai sensi dell'articolo 5, del *Regolamento*. A prescindere dalla predetta missiva, va rilevato il comportamento omissivo della società istante, attesa l'assenza di qualsiasi atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare alla società il recupero delle numerazioni per tutto il periodo di latenza delle stesse intercorso tra il mese di dicembre 2018 e la pendenza della presente procedura. Nello specifico, la società istante non ha dimostrato di avere inoltrato alcuna richiesta contestuale o successiva all'assegnazione della numerazione provvisoria in ordine alla riattivazione delle risorse numeriche, di cui si controverte; né ha provveduto a contestare, neppure nel termine previsto per il deposito delle memorie di replica, l'asserita richiesta di disattivazione in concomitanza con la cessazione del rapporto contrattuale con la società Vodafone Italia S.p.A., operatore *donating*, avvenuta in data 5 dicembre 2018.

Al riguardo, va comunque menzionato che eventuali responsabilità in ordine alle doglianze dell'istante potrebbero valutarsi, previo accertamento, nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A., in qualità di *operatore donating*, che però allo stato non è stata coinvolta nel presente procedimento, in ragione della assenza di richiesta di parte di integrazione del contraddittorio, in conformità alla disposizione di cui all'articolo 19, del *Regolamento*.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione dell'indennizzo a copertura della perdita delle risorse numeriche a carico di TIM S.p.A. non può ritenersi accoglibile, anche alla luce della disposizione di cui all'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo cui *"sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte"*.

Di seguito, anche in considerazione dell'assenza di reclami in ordine alla lamentata perdita della numerazione, non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla società TIM S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante; *ergo*, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii.

Da ultimo, si deve evidenziare che la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di riattivazione delle numerazioni, dovrà essere nuovamente formalizzata dal legale rappresentante *pro tempore* della società Senza Confini, secondo le modalità previste dal quadro regolamentare di cui alla delibera n. 417/06/CONS e successive modifiche, atteso che dalla documentazione acquisita agli atti si evince che la richiesta dell'istante di migrazione in TIM S.p.A., antecedente al deposito dell'istanza introduttiva al presente procedimento, risulta essere stata scartata.

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 non accoglie l'istanza della società Senza Confini, nei confronti della società TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020.

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

Roma, 7 aprile 2020

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Mario Morcellini

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