

DELIBERA N. 171/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ESSE CARNI / TIM S.P.A.
(GU14/135588/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 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, dichiarato 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;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

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 della sig.ra Saladino del 12 giugno 2019, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Esse Carni;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società Esse Carni, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria delle utenze telefoniche *business* n. 096823xxx e n. 0968/23xxx, contesta la ritardata portabilità della risorsa numerica n. 0968/23xxx in TIM S.p.A., l'omessa portabilità della risorsa numerica n. 096823xxx, nonché la sospensione dei servizi nelle more dell'espletamento della predetta procedura.

In particolare, l'istante, già cliente TIM, ha rappresentato che in data 22 luglio 2018 aderiva ad un'offerta commerciale proposta dalla società Vodafone Italia S.p.A.; dopo pochi giorni dalla registrazione vocale con la quale richiedeva il passaggio al nuovo operatore, riscontrata l'incompatibilità dell'apparecchio *Wireless* fornito in dotazione da Vodafone con il centralino ubicato presso la sede dell'azienda, in data 26 luglio 2018 l'istante comunicava di non essere interessato alla sottoscrizione contrattuale, formalizzando il recesso a mezzo PEC e comunicando alla società TIM S.p.A.

l'intenzione di rinunciare alla migrazione in Vodafone Italia. In pari data l'istante riscontrava la sospensione di entrambi i servizi e, a seguito di contatto telefonico con la società TIM S.p.A., in data 7 agosto 2018 sottoscriveva il modulo contrattuale "Tim Business", formalizzando la richiesta di rientro di entrambe le numerazioni.

Nonostante vari solleciti verbali e scritti, la procedura di portabilità della risorsa numerica n. 0968 23990 veniva completata con notevole ritardo, solo in data 15 ottobre 2018 a seguito della richiesta del 24 settembre 2018 di adozione di provvedimento temporaneo innanzi al CORECOM Calabria; laddove, il numero storico xxx oltre a essere sospeso, non veniva trasferito in TIM.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per ritardata portabilità della linea telefonica n. 096823xxx per il servizio voce e ADSL;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per omessa portabilità della linea telefonica n. 0968/23xxx per il servizio voce e ADSL;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione n. 0968/23xxx;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio dati;
- v. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami e ai chiarimenti;
- vi. la liquidazione di un indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi pubblici per gli anni 2018/2019;
- vii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue *"nel merito della questione, si dà atto che, in data 07/08/2018 è pervenuta dal cliente la modulistica di rientro in TIM del DN1 096823xxx e del DN2 096823xxx (Doc.1). Per la linea 096823xxx, sui sistemi di rete Tim è presente una prima richiesta di portabilità con data ricezione ordine del 24/07/2018 e con Data Attesa Consegna (DAC) del 3/08/2018 e contestuale espletamento e notifica ad OLO. Inoltre, è presente sempre per la linea 096823xxx, sui sistemi di rete TIM, un ordine di cessazione dell'11/09/2018 e data di espletamento del 19/09/2018 e successivo rientro in RTG del 05/10/2018, espletato il 22/10/2018, come da schermate che sotto si riproducono. In relazione alla linea 096823xxx, sui sistemi di rete TIM, è presente un ordine di lavorazione di prima portabilità del 26/07/2018, espletato il 03/08/2018 e successivamente un ordine di Cessazione RTG del 10/11/2018 espletato 19/11/2018 come da schermate che sotto si riproducono. Quindi si evince che per motivi tecnici non imputabili a TIM la linea 096823xxx è migrata ad OLO Vodafone in data 19/11/2018. Pertanto, delle due linee, soltanto la 096823xxx si trova attualmente sui sistemi di rete TIM, mentre la linea 096823xxx è rimasta in Vodafone poiché ancora non disponibile/presente quando è*

avvenuto il rientro in TIM della linea 096823xxx. In merito alle richieste di indennizzo per mancata risposta ai reclami, si sottolinea che la Scrivente ha dato seguito alle richieste dell'istante, in data 07/09/2018 (Doc. 2), in data 19/10/2018 (Doc. 3) ed in data 10/10/2018 (Doc. 4). Pertanto, ne deriva che non sussistono i presupposti per il riconoscimento di eventuali storni e/o indennizzi. Per tutto quanto sopra esposto, Telecom Italia S.p.A. chiede all'AGCOM di voler: nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto per i motivi sopra esposti".

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, si deve far presente che la società istante ha avviato una procedura di definizione della controversia anche nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A., avente quindi il medesimo oggetto, ovvero il mancato rientro della risorsa numerica in TIM, la sospensione dei servizi nonché la perdita della numerazione. Il relativo procedimento, identificato con il numero 113425/2019, è stato oggetto di trattazione congiunta con la presente procedura; per tale motivo si sono susseguite tre udienze di discussione per entrambi i procedimenti nelle date rispettivamente del 15 ottobre 2019, del 15 gennaio 2020 e del 27 febbraio 2020 al fine di consentire a entrambi gli operatori l'espletamento degli opportuni adempimenti di competenza atti alla risoluzione tecnica (recupero del numero 0968/23xxx allo stato nella disponibilità di Vodafone Italia, associato a terminazione fisso mobile, allo stato attivo sebbene non funzionante in assenza dell'apparato dedicato alla fruizione). All'esito delle risultanze istruttorie e alla luce delle dichiarazioni rese dalle parti nel corso delle tre udienze è emerso che, nonostante l'impegno assunto a verbale della società TIM S.p.A. di procedere al rientro "forzoso" della suddetta numerazione, alla data del 27 febbraio 2020 la stessa risulta essere ancora in consistenza Vodafone, stante il comportamento inerte della società TIM S.p.A., a cui è ascrivibile la duplice responsabilità, sia quella inerente alla ritardata portabilità della risorsa numerica 096823xxx, allo stato attiva e funzionante a far data dal 22 ottobre 2018, sia quella afferente alla omessa portabilità della risorsa numerica 0968/23xxx.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per la ritardata portabilità della numerazione 096823xxx, deve ritenersi accoglibile, atteso che a fronte della richiesta dell'istante di adesione contrattuale del 7 agosto 2018 la procedura di trasferimento della predetta risorsa numerica si è perfezionata solo in data 22 ottobre 2018, come peraltro confermato nelle memorie presentate dalle parti in causa. Dalla copia delle schermate prodotte dalla società TIM S.p.A. risulta che detta società, a fronte della richiesta di rientro del 7 agosto 2018, ha inserito in data 11 settembre 2018 un ordinativo di "cessazione normale ULL Linea attiva/ non attiva", laddove solo in data 5 ottobre 2018 ha correttamente processato l'ordinativo di "attivazione di portabilità successiva di NP", espletata positivamente in data 22 ottobre 2018. Al riguardo, detta Società avrebbe dovuto fornire adeguata informativa alla parte

istante in ordine alla sussistenza di impedimenti tecnici incidenti sul *provisioning* della procedura di trasferimento della risorsa numerica e sul conseguente ampliamento dei tempi di attivazione.

Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto i., inerente alla risorsa numerica n. 096823xxx, può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è stato accertato il lamentato disservizio segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dall'11 settembre 2018 (data di lavorazione dell'ordinativo di "*cessazione normale ULL Linea attiva/ non attiva*") al 22 ottobre 2018, per il numero complessivo di 41 giorni. A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale "*se il ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero, l'operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a euro 5,00 per ogni giorno di ritardo*"; parametro che però va computato in misura del doppio, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Parimenti accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per la omessa portabilità della linea telefonica n. 0968/23xxx, atteso che la società TIM S.p.A. ha documentato l'inserimento in data 10 novembre 2018 di un ordinativo di "*cessazione normale ULL Linea attiva/ non attiva*", a cui però, diversamente dalla risorsa numerica 096823990, non ha fatto seguito alcuna richiesta di rientro e/attivazione di NP; circostanza quest'ultima confermata dalle parti in causa. Non può non rilevarsi, dunque, il comportamento inattivo dell'operatore TIM che, una volta trasferito e reso funzionante il numero 096823xxx contrassegnato nella modulistica contrattuale come *Directory Number 1*, ha ommesso di porre in essere ogni attività di gestione atta al recupero della disponibilità della risorsa numerica 0968/23xxx, inserita nel riquadro *Directory Number 2*; risorsa che in sede di udienza risulta essere ancora allo stato in consistenza Vodafone, attiva ma non funzionante.

Pertanto, in accoglimento della richiesta dell'istante di cui al punto ii., inerente alla risorsa numerica n. 0968/23xxx, a fronte dell'accertato disservizio segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 10 novembre 2018 (data di lavorazione dell'ordinativo di "*cessazione normale ULL Linea attiva/ non attiva*") al 27 febbraio 2020, per il numero complessivo di 474 giorni, non può che riconoscersi il diritto dell'istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale "*se il ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero, l'operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a euro 5,00 per ogni giorno di ritardo*"; parametro che però va computato in misura del doppio, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Diversamente non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di un indennizzo per la perdita della numerazione n. 0968/23xxx, atteso che la numerazione è allo stato attiva in Vodafone, sebbene non funzionante in assenza dell'apparato dedicato alla fruizione.

Del pari, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di liquidazione di un indennizzo per la sospensione dei servizi a far data dal 26 luglio 2018, in quanto dalla disamina della documentazione acquisita nel fascicolo documentale si evince che il lamentato disservizio deve ritenersi ascrivibile alla società Vodafone Italia S.p.A., essendo lo stesso causato dal fatto che la società Vodafone Italia S.p.A., una volta acquisita la mutata volontà dell'istante, avrebbe dovuto comunque completare il *provisioning* tecnico, al fine di scongiurare la sospensione delle linee telefoniche e nel contempo avrebbe dovuto informare l'istante sulle modalità di implementazione della procedura di migrazione inversa verso l'operatore TIM. Pertanto, tale richiesta, in quanto accoglibile nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A., sarà oggetto di valutazione nel distinto procedimento identificato con il numero 113425/2019.

Parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto v., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in considerazione del fatto che, a prescindere dall'impossibilità di verificare il contenuto dei contatti *outbound* inviati da parte istante, il mancato riscontro alle segnalazioni relative alle doglianze dell'istante può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Di seguito, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto vi., atteso che la omessa o errata indicazione negli elenchi pubblici per gli anni 2018/2019, in assenza di giustificata richiesta dell'istante e in assenza di alcun tracciamento di reclamo, non può rientrare nella fattispecie contemplata dall'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*.

Parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta di cui al punto vii., di liquidazione di un indennizzo per gestione della pratica, in assenza di alcuna documentazione attestante le spese necessarie e giustificate sostenute per l'espletamento della presente procedura, in conformità a quanto previsto dall'articolo 20, comma 6, del *Regolamento*.

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 parzialmente l'istanza della sig. Saladino, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Esse Carni, 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 i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 410,00 (quattrocentodieci/00) a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità della numerazione n. 096823xxx secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 7, comma 2 e 13, comma 3, del *Regolamento indennizzi*;

ii. euro 4.740,00 (quattromilasettecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per la mancata portabilità della numerazione n. 0968/23xxx secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 7, comma 2 e 13, comma 3, del *Regolamento indennizzi*.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020 e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

5. 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.

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

I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020 e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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

Roma, 16 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