



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 206/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PMD BIOSTUDIO / TISCALI ITALIA S.P.A. / TELECOM ITALIA S.P.A. /
TWT S.P.A.
(GU14/1719/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 12 dicembre 2018;

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. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera 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*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza della società PMD Biostudio, del 9 ottobre 2017;

CONSIDERATO 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 n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta disservizi e ritardata attivazione delle utenze *business* n. 0815135xxx e n. 0815131xxx, nonché la perdita della numerazione 0815139xxx.

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

- a. in data 24 maggio 2016 ha aderito a una proposta di abbonamento di Telecom Italia S.p.A. per l’attivazione dei servizi voce e ADSL su un numero RTG e 2 numeri Voip, previa migrazione da TWT S.p.A.;
- b. tuttavia, da fine giugno 2016 il numero 0815139xxx non risultava più attivo e la società TWT S.p.A. dichiarava che tutte le numerazioni erano migrate;
- c. in data 12 luglio 2016, l’utente ha inviato a Telecom Italia S.p.A. il reclamo allegato all’istanza di definizione;
- d. le utenze n. 0815135xxx e n. 0815131xxx “*rimanevano su rete Telecom ma, nel frattempo, l’utente rimaneva senza ADSL*”;
- e. inoltre, Telecom Italia S.p.A. addebitava costi non conformi a quelli pattuiti;
- f. nel mese di luglio 2016 veniva anche emesso un provvedimento di urgenza, nei confronti di Telecom Italia S.p.A. e Tiscali Italia S.p.A. “*per la riattivazione delle utenze*”;
- g. Tiscali Italia S.p.A., “*presso cui erano rimaste attive le utenze n. 0815135xxx e n. 0815139xxx confermava che i numeri erano bocciati in fase 2 per scarto di TIM*”.

In base a tali premesse, l’istante ha chiesto:

- i.* la corresponsione dell’indennizzo per disservizio su tre utenze *business*;
- ii.* la corresponsione dell’indennizzo per ritardata attivazione di tre utenze *business*;
- iii.* la corresponsione dell’indennizzo per perdita della numerazione;
- iv.* la corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- v. il rimborso degli importi pagati;
- vi. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

La società Telecom Italia S.p.A., per effetto di un accordo transattivo raggiunto con l'utente in udienza, è estromessa dal procedimento.

Anche l'operatore Tiscali Italia S.p.A. è estromesso dal procedimento, come risulta dal verbale di udienza.

La società TWT S.p.A., in merito ai fatti dedotti in controversia ha dichiarato che *“per quanto riguarda il DN 081.5131xxx, lo stesso risulta non essere mai stato portato/configurato su rete TWT. Per quanto riguarda l'ADSL TWTM14000977 – ID risorsa 08112929xxx, detta risorsa è migrata in TWT in data 12/09/2017. Successivamente, in data 20/10/2016 il Reseller Floris ha inserito la cessazione (rif.: TWTC16002710 - TWT ha elaborato la notifica di cessazione ricevuta da TIM) e TIM l'ha espletata. Per quanto riguarda il WLR WLRMG144385 avente DN principale 081.5135xxx e 081.5139xxx aggiuntivo, dette numerazioni risultano migrate in TWT in data 30/10/2014. Successivamente, in data 01/07/2016, dai sistemi si rileva che TWT ha ricevuto notifica di cessazione per rientro in TIM.”*

In relazione a tanto, l'operatore ha quindi rilevato che *“le attività contestate dal cliente PMD BIOSTUDIO S.r.l. siano avvenute in date successive alla data di migrazione indicata sopra, è quindi evidente che nessun responsabilità sia ascrivibile a TWT in merito”*.

3. Motivazione della decisione

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

Atteso che sia l'operatore Telecom Italia S.p.A. che l'operatore Tiscali Italia S.p.A. in udienza sono stati estromessi dal procedimento, si ritiene che alla società TWT S.p.A. non sia addebitabile alcuna responsabilità in merito alle doglianze dell'istante.

In particolare, per quanto attiene all'utenza dedotta in controversia n. 081.5131xxx, l'operatore TWT S.p.A., incontestatamente, adduce che non è mai stata configurata sulla propria rete, pertanto non può essere oggetto della presente pronuncia.

Per quanto attiene alle linee telefoniche n. 081.5135xxx e n. 0815139xxx, a seguito di espressa richiesta di integrazione istruttoria, Telecom Italia S.p.A. ha confermato che risultano rientrate a far data dal 30 giugno 2016. Pertanto, il disservizio lamentato con reclamo del 12 luglio 2016 non può essere addebitato a TWT S.p.A.

Parimenti, il contestato ritardo nell'attivazione delle tre utenze *business* non è imputabile alla società TWT S.p.A. in quanto, stante la documentazione in atti, non risulta che l'operatore *donating* abbia posto in essere alcuna condotta ostantiva all'espletamento della procedura di migrazione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In merito all'utenza n. 0815139xxx, atteso che Telecom Italia S.p.A., a seguito di espressa richiesta di integrazione istruttoria, ha dichiarato che *“dalle verifiche effettuate sui sistemi TIM, in relazione all'utente in oggetto, per quanto concerne la numerazione principale 081.5135xxx ed aggiuntivo 0815139xxx si riscontrano le seguenti movimentazioni: richiesta di migrazione/rientro WLR in Telecom Italia inserita da TWT con ordine del 1° giugno 2016, andata a buon fine con data di espletamento tecnico 30 giugno 2016”*, non si ritiene che la perdita della numerazione possa essere attribuita a TWT S.p.A. se la stessa Telecom Italia S.p.A. dichiara di aver acquisito la risorsa in data 30 giugno 2016.

Inoltre, posto che i reclami depositati non sono indirizzati a TWT S.p.A., all'operatore non può essere rivolta la richiesta di rimborso degli importi pagati in quanto generica e presumibilmente riferita alla contestazione di addebito, da parte di Telecom Italia S.p.A., di costi non conformi a quelli pattuiti.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 PMD Biostudio nei confronti dell'operatore TWT S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 12 dicembre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi