

DELIBERA N. 238/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
C.P.R. / ACANTHO S.P.A.
(GU14/189342/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 12 giugno 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 *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*” (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), 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 fino a non oltre i sessanta 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, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, 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 società C.P.R. del 15/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società istante, titolare di varie utenze di tipo *business*, fisse e mobili, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. i continui disservizi riscontrati sulle proprie linee sono stati più volte segnalati ad Acantho, tramite reclami telefonici e scritti;
- b. dati i malfunzionamenti, l’irregolare erogazione dei servizi voce e l’assenza di connettività, l’istante ha deciso di migrare le utenze verso TIM;
- c. in data 30/04/2019 parte istante ha sottoscritto un contratto con TIM per la portabilità delle proprie numerazioni aziendali ma l’operatore non ha rispettato la

tempistica dei 30 giorni per l'espletamento della procedura, concludendo la portabilità con grave ritardo;

d. nel corso della procedura di passaggio, il numero principale dell'azienda 0544866xxx, dal 15/05/2019, non ha più funzionato, restando la parte istante completamente isolata sia per il servizio voce sia per la connettività.;

e. effettuati molti reclami tramite i rispettivi *call-center*, gli operatori non hanno fornito adeguata spiegazione circa le problematiche evidenziate;

f. inoltre, l'istante ha contestato ad Acantho di aver effettuato la cessazione "secca" del numero principale, nel corso della procedura di passaggio delle utenze, in luogo della cessazione con rientro in TIM, così che l'utenza aziendale n. 0544866xxx è rimasta isolata e in seguito il numero è stato perso;

g. in data 02/08/2019 è stato emesso un provvedimento temporaneo in relazione al GU5 n. 153377 il quale, disponendo la riattivazione nel numero 0544866xxx da parte dei due operatori, Acantho e TIM, è rimasto tuttavia inadempito.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. lo storno integrale dell'eventuale posizione debitoria fino a chiusura del ciclo di fatturazione, secondo l'importo che l'operatore dovrà quantificare;

ii. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento delle linee, per il periodo di totale isolamento del n. 0544866xxx e la perdita del numero, nonché per il ritardo nella portabilità dei numeri verso TIM;

iii. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti e l'errata fatturazione, nonché per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

La Società Acantho S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante meritano parziale accoglimento per i motivi che seguono.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. può ritenersi superata, atteso che, come si evince dal fascicolo documentale, l'istante ha precisato di aver pagato tutte le fatture emesse dall'operatore convenuto decadendo, dunque, la richiesta di storno di un eventuale insoluto.

La richiesta di cui al punto ii. può trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In primis, nel caso di specie, si rileva che la società Acantho S.p.A. non ha svolto alcuna attività difensiva, dovendosi applicare il principio di non contestazione in virtù del

quale, ai sensi dell'articolo 115 c.p.c., i fatti non specificatamente confutati si ritengono provati e al contempo trovare un bilanciamento del principio in parola con un corredo informativo minimo fornito dall'istante in supporto delle proprie doglianze e delle relative richieste di ristoro.

Ciò premesso, i lamentati disservizi, in termini di irregolare funzionamento del servizio voce e di assenza del servizio dati, che dalla descrizione dei fatti risultano antecedenti all'avvio della procedura di cambio operatore, tant'è che ne sarebbero stati la causa, non trovano supporto documentale in termini di reclami e segnalazioni al fine di poterne circoscrivere temporalmente la durata; pur in assenza di contestazione da parte dell'operatore, pertanto, non si rinvengono in atti gli elementi informativi minimi per valutare e quantificare eventuali indennizzi liquidabili nell'ambito della presente procedura. D'altra parte, si rileva che l'unica segnalazione di cui l'istante ha riportato in atti gli estremi (del 17/06/2019, codice identificativo del reclamo n. 7-50199707629) ricade già nel periodo in cui la procedura di passaggio era stata avviata (contratto TIM del 30/04/2019) e il distacco della linea principale n. 0544866xxx già riscontrato dall'utente (a partire dal 15/05/2019).

Per quanto riguarda l'asserito isolamento della linea n. 0544866xxx, intervenuto dal 15/05/2019, alla luce di quanto rappresentato in atti, risulta piuttosto riconducibile alla cessazione dell'utenza *de qua* da parte del *donating* Acantho S.p.A. e la relativa doglianza, ai fini della presente decisione, può ritenersi assorbita da quella relativa alla perdita del numero storico atteso che i due eventi risultano strettamente correlati.

In altre parole, la richiesta di cui al punto ii. può essere accolta limitatamente alla perdita del numero, circostanza di fatto che emerge anche dal contenuto dell'accordo conciliativo che l'istante ha sottoscritto con il *recipient* TIM.

Nello specifico, non depositando memorie difensive, l'operatore convenuto non ha provato che la contestata cessazione senza rientro dell'utenza n. 0544866xxx sia stata disposta nel rispetto di un'acquisita volontà del cliente, laddove tale passaggio procedurale può dirsi senz'altro incidente sul corretto *iter* di svolgimento della procedura di passaggio della risorsa.

In assenza di prove circa la correttezza dell'operato di Acantho S.p.A. in ordine alle attività poste in essere in relazione all'utenza in questione, si ritiene che l'operatore convenuto debba ristorare l'istante mediante il pagamento di un indennizzo pari a euro 4.000,00, riconosciuto ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 10 e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, atteso che l'istante ha dichiarato di utilizzare il numero n. 0544866xxx dal 2009 e considerata la tipologia *business* dell'utenza in questione.

Per mera completezza espositiva, tenuto conto di quanto in atti, si precisa che la rinuncia al recupero della numerazione che l'istante ha espresso in sede di conciliazione in data 14/10/2019, laddove un accordo conciliativo è stato raggiunto con TIM S.p.A., non comprime né annulla il diritto a un ristoro per il disagio patito a causa della perdita del numero che si è prodotto nel momento stesso in cui la società istante è stata privata della sua disponibilità e non ha potuto riacquistarne la titolarità in modo tempestivo.

Per quanto attiene, invece, al lamentato ritardo di portabilità delle utenze in TIM, atteso il ruolo preminente che l'operatore *recipient* riveste nelle procedure di passaggio

tra operatori attraverso le necessarie attività di impulso alla procedura che gli competono nonché l'opportunità conciliativa cui l'istante e TIM S.p.A. hanno aderito, non emerge in capo ad Acantho S.p.A. alcuna responsabilità, anche solo concorrente, nel ritardo di espletamento della portabilità e pertanto nessuna richiesta di indennizzo può in tal senso trovare accoglimento.

La richiesta di cui al punto iii. non può essere accolta, atteso che risulta formulata in modo alquanto generico. L'istante, infatti, non ha indicato qual è il servizio attivato dall'operatore convenuto in assenza di richiesta e di un consenso espresso in tal senso e anche in relazione alla contestata fatturazione, la parte non ha dettagliato la propria richiesta in riferimento alle voci e agli importi non riconosciuti né ha allegato le fatture emesse da Acantho S.p.A. o altra documentazione utile ai fini della presente decisione.

Infine, si precisa che la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, prescindendo da qualsivoglia ulteriore valutazione, deve intendersi assorbita dalla misura compensatoria sopra disposta.

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 società C.P.R. nei confronti di Acantho S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Acantho S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e con le modalità in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 4.000,00 (quattromila/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione 0544866xxx, ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 10 e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. La predetta Società 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. 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.

5. 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, 12 giugno 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