

DELIBERA N. 261/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
THESIS CONTENTS/ FASTWEB S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/199030/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 7 luglio 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 dell'utente sig. Marco Covini, quale rappresentante legale *pro tempore* della società THESIS CONTENTS, del 5 novembre 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare delle utenze telefoniche *business* n. 055416xxx, n. 0554223xxx e n. 0554223xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 3 agosto 2018 chiedeva la migrazione in TIM delle predette numerazioni. Tuttavia, la procedura di trasferimento della risorsa numerica 055416xxx si perfezionava solo nel mese di ottobre 2018; mentre le numerazioni n. 0554223xxx e n. 0554223xxx in uso dal 10 ottobre dell'anno 2006 andavano perse;

b. nonostante i solleciti di riattivazione del 17 gennaio 2019 e del 23 gennaio 2019, la società TIM S.p.A. non si attivava al recupero della titolarità delle stesse.

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

i. la liquidazione di un indennizzo nella misura di euro 9.600,00 per la perdita delle numerazioni n. 0554223xxx e n. 0554223xxx utilizzate dall'anno 2006;

ii. la liquidazione di un indennizzo nella misura di euro 300,00 per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Fastweb, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«in merito alle suddette doglianze va precisato, in primis, che in data 08 ottobre 2018 TIM ha avviato migrazione espletata il 7 novembre 2018, come si evince dalle schermate allegate (doc. n. 2); pertanto, il contratto è stato chiuso in data 8 novembre 2018, come si evince dalla fattura del 14 dicembre 2018 (doc. n. 3); successivamente, in data 10 ottobre 2018 TIM ha avviato una seconda migrazione bocciata in fase 2 per altro ordine in corso visto che era pendente la prima richiesta predetta; in data 12 ottobre 2018 ne ha avviata una terza bocciata con la stessa causale; ovviamente con l'espletamento della migrazione il contratto viene chiuso; TIM era operatore recipient, donor e operatore tecnico; pertanto è detto operatore che ha inserito la richiesta di migrazione; a seguito della ricezione della notifica 12 (cfr. doc. n. 2, ultima schermata), il contratto è stato chiuso; come si vede, quindi, alcuna responsabilità può essere imputata alla scrivente».*

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato quanto segue: *«nel merito alle doglianze relative ai DN 055.4223xxx e 055.4223xxx, si rileva che tali numerazioni non risultano essere mai state prese in carico da TIM. Dalle verifiche effettuate sui sistemi di rete le linee risultano essere attive con OLO Fastweb dal 28 dicembre 2006. Come si evince dalle schermate che sotto si riproducono, è presente un ordine di migrazione del 06 settembre 2018 in stato "annullato" in fase 3 per problemi di allineamento con altro OLO. Successivamente, sono state riproposte ulteriori richieste di migrazioni con altrettante esigenze aperte con causali di "altro ordine in corso" o "codice di migrazione errato". In definitiva, le linee sono ancora in carico ad OLO Fastweb. Pertanto, alla luce dei fatti, non sussistono i presupposti per il riconoscimento di indennizzi e/o storni poiché TIM ha più volte provato a far rientrare la linea senza esiti positivi».*

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

La richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per la perdita delle numerazioni n. 0554223xxx e n. 0554223xxx, imputabile esclusivamente alla società TIM S.p.A., deve ritenersi accoglibile alla luce delle considerazioni di seguito riportate.

Nello specifico, dalle schermate *Eureka* prodotte in copia dalla società Fastweb S.p.A. si deve rilevare che la società TIM S.p.A., a fronte della richiesta dell'istante di adesione contrattuale del 3 ottobre 2018 ha inserito, in data 8 ottobre 2018, nei sistemi

informativi un ordinativo di migrazione della sola linea telefonica n. 055416xxx, espletato positivamente in data 7 novembre 2018 coincidente con la data di attesa consegna; circostanza confermata da parte istante. La perdita delle restanti numerazioni è dipesa dal mancato espletamento della procedura di trasferimento delle stesse, di cui la società TIM S.p.A. non ha fornito alcuna motivazione. Difatti, detta società si è limitata ad asserire che entrambe le numerazioni sono in carico a Fastweb dal 22 dicembre 2006 e che è stato inserito «*un ordine di migrazione del 06/09/2018 in stato “annullato” in fase 3 per problemi di allineamento con altro OLO. Successivamente, sono state riproposte ulteriori richieste di migrazioni con altrettante esigenze aperte con causali di “altro ordine in corso” o “codice di migrazione errato”*». Tuttavia, la società TIM S.p.A., nel corso della presente procedura, non ha fornito alcuna prova dirimente in ordine all’asserito disallineamento nei sistemi interfaccia OLO e allo scambio informativo attestante eventuali impedimenti tecnici all’espletamento del passaggio dei numeri *de quibus*. Va aggiunto inoltre che detto operatore, in qualità di *donor* oltre che di *recipient*, non ha fornito evidenza documentale dell’attività di gestione del cliente in ordine alla possibilità dello stesso di rientrare nella disponibilità delle numerazioni. Infatti, pur limitandosi a rappresentare che “*tali numerazioni non risultano essere mai state prese in carico da TIM*” non ha sollevato alcuna controdeduzione in ordine alla contestazione dell’istante del 17 gennaio 2019, del 23 gennaio 2019 e del 16 aprile 2019 in ordine al mancato ripristino della funzionalità della linea telefonica. Peraltro, detta società, pur richiedendo ben tre rinvii di udienza di discussione della controversia per approfondimenti tecnici al fine di garantire la riattivazione richiesta ulteriormente nelle more del procedimento, non ha prodotto alcun *aliquid novi* utile al ripristino dello *status quo ante*. Pertanto, la richiesta di liquidazione dell’indennizzo a copertura della perdita delle numerazioni n. 0554223xxx e n. 0554223xxx merita accoglimento e deve essere computata moltiplicando il parametro di euro 100,00 per ognuno dei 12 anni di precedente utilizzo a far data dall’anno 2006 fino al mese di novembre 2018, in assenza di contestazione da parte dell’operatore sulla data di presa di possesso della numerazione da parte dell’istante, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 10 e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Di seguito, la richiesta dell’istante di cui al punto ii., non può ritenersi accoglibile, in quanto assorbita dall’indennizzo come liquidato per il disservizio segnalato.

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 THESIS CONTENTS nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell’istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate in istanza,

i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 9.600,00 (novemilaseicento/00) a titolo di indennizzo per la perdita delle numerazioni n. 0554223xxx e n. 0554223xxx;

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, 7 luglio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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