



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 33/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ATORINO / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A./CONVERGENZE S.P.A.
(GU14 n. 1969/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 25 marzo 2015;

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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 569/14/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 “*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*”;

VISTA l’istanza del sig. Atorino del 30 luglio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata migrazione dell'utenza telefonica fissa da Wind Telecomunicazioni S.p.A. a Convergenze Innovation Center S.p.A. e successiva sospensione della linea telefonica e dell'ADSL. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. il sig. Atorino, in data 23 ottobre 2013, ha sottoscritto un contratto di fornitura dei servizi voce e dati con la società Convergenze Innovation Center S.p.A. avente ad oggetto la migrazione del numero n. 0828672xxx dal precedente gestore Wind;
- b. dal 13 dicembre 2013 l'utenza telefonica subiva delle interruzioni;
- c. il 17 dicembre 2013, il sig. Atorino contattava la Convergenze Innovation Center S.p.A. per chiedere chiarimenti in merito ai disservizi telefonici e veniva invitato, al fine di risolvere i problemi verificatisi, a richiedere l'attribuzione di un nuovo numero telefonico;
- d. dal 13 gennaio l'utenza funzionava solo per le chiamate in entrata;
- e. il 14 gennaio, il sig. Atorino contattando il servizio clienti di Convergenze, apprendeva che la migrazione non era andata a buon fine e che, pertanto, era rimasto in vigore il contratto con Wind Telecomunicazioni S.p.A.;
- f. invece, contattando Wind Telecomunicazioni S.p.A., il sig. Atorino veniva informato che non era più cliente Wind Telecomunicazioni S.p.A. in quanto passato ad altro operatore telefonico;
- g. il sig. Atorino, contattava nuovamente la società Convergenze Innovation Center S.p.A. che ribadiva la propria estraneità in merito ai disservizi verificatisi in quanto la migrazione non era mai avvenuta.

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

- i. il rispetto del contratto sottoscritto con Convergenze Innovation Center S.p.A. avente ad oggetto la migrazione del numero 0828672xxx;
- ii. l'indennizzo per i disservizi subiti da parte delle società responsabili.

2. La posizione degli operatori

Wind Telecomunicazioni S.p.A., nel corso dell'audizione, ha ribadito la propria estraneità in merito ai disservizi verificatisi, ed in particolare, nella propria memoria, ha



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dichiarato quanto segue: “In data 23 ottobre 2013, perveniva una richiesta di migrazione relativa alla predetta utenza, nello scenario OLO WIND Donating - OLO Convergenze Recipient. La convenuta, prontamente, avviava il relativo provisioning: l’ordine di migrazione di fase 2 passava in stato “validato”, con esito positivo al 24 ottobre successivo; la fase3, inizialmente scartata per “Codice sessione scaduto dal Donating 1”, veniva espletata il successivo 5 dicembre (Allegato 1). Tanto premesso in fatto, risulta evidente che in riferimento alla contestata portabilità dell’utenza, Wind Telecomunicazioni S.p.A. risulta assolutamente estranea alla vicenda, atteso che l’unico responsabile dell’avvio della migrazione è, come noto, l’OLO Recipient. E’ evidente poi che l’estraneità alla predetta vicenda di Wind Telecomunicazioni S.p.A., in quanto OLO Donating, ha carattere assorbente rispetto alla successiva contestazione dell’istante relativa alla mancata/parziale fornitura del servizio: infatti, tali conseguenti eventi non sarebbero avvenuti se l’OLO Recipient avesse correttamente e tempestivamente espletato la richiesta di migrazione. Alcuna responsabilità, dunque, potrà essere imputata a Wind Telecomunicazioni S.p.A., che ha assolto correttamente a tutti i doveri tecnici posti a carico dell’OLO Donating dalla delibera 274/07/CONS, in materia migrazione.

Convergenze Innovation Center S.p.A., nella propria memoria e nel corso dell’audizione, in via preliminare ha eccepito l’improcedibilità dell’istanza in quanto, a suo dire, il tentativo di conciliazione innanzi al CORECOM Campania non era stato ritualmente esperito, mancando, nell’avviso di convocazione alle parti, l’indicazione dell’oggetto della controversia. Nel merito, comunque, Convergenze Innovation Center S.p.A. evidenzia “di non avere alcuna responsabilità per i disagi lamentati dal sig. Atorino, poiché, come ampiamente documentato, la migrazione richiesta alla sottoscritta società non è potuta avvenire in quanto la centrale risultava errata, nel senso che la numerazione del sig. Atorino risultava attestata su una centrale diversa da quella effettiva. La società deducente ha effettuato numerosi tentativi al fine di effettuare la richiesta migrazione (di cui i primi andati in KO per “centrale errata”, mentre l’ultimo erroneamente risultava espletato, ma di fatto l’attivazione continuava a risultare impossibile per il motivo sopra descritto). E, proprio a seguito della segnalazione, da parte della scrivente società, alla Telecom Italia S.p.A. della causa del disservizio lamentato dal sig. Atorino, quest’ultima ha “sanificato” l’asset e, pertanto, grazie all’intervento della sottoscritta società - che pure, per i motivi sopra descritti, non aveva alcuna responsabilità di quanto occorso al sig. Atorino - quest’ultimo si è visto riattivare la linea con il precedente gestore Wind Telecomunicazioni S.p.A.”.

3. Motivazione della decisione

Ai sensi dell’articolo 18, comma 1 della delibera n. 173/07/CONS, è stata richiesta un’integrazione istruttoria alla società Telecom Italia S.p.A. al fine di individuare le cause



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ostative al processo di migrazione dell'utenza oggetto di contestazione. Con nota del 12 novembre u.s. Telecom ha fatto presente che *“le due richieste di migrazione OLO inserite da Convergenze in data 8 e 28 novembre 2013, sono entrambe andate in scarto con causali di tipologia tecnica”*.

L'eccezione di improcedibilità sollevata da Convergenze Innovation Center S.p.A., intanto, non può essere accolta, in quanto, come specificato nella delibera n. 276/13/CONS *“Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”* al punto II 4.1 relativo al *“Tentativo Obbligatorio di conciliazione”*, ultimo capoverso, *“Sebbene non sia previsto, potrebbe essere utile trasmettere al “convenuto”, unitamente alla nota di convocazione, anche copia dell'istanza ricevuta, al fine di evitare di dover riproporre nella predetta convocazione tutti gli elementi necessari per l'individuazione dell'oggetto della controversia (nome dell'intestatario, numero di utenza, oggetto della controversia e richieste di parte). Ciò nondimeno se la convocazione può ritenersi completa, la mancata trasmissione dell'istanza non può essere considerata causa giustificativa per la mancata partecipazione della controparte, o per una richiesta di rinvio. Pertanto, la società Convergenze Innovation Center S.p.A. in alcun modo può eccepire l'improcedibilità dell'istanza per le motivazioni sopra descritte.*

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere accolte come di seguito precisato.

Con riferimento alle richieste formulate dall'istante, va rilevato che è onere dell'operatore *recipient* verificare l'attestazione di una data numerazione su una centrale piuttosto che su un'altra; pertanto, la società Convergenze Innovation Center S.p.A. avrebbe dovuto effettuare tutte le verifiche tecniche opportune al fine di consentire la migrazione della numerazione oggetto di contestazione, senza causare disservizi all'utente. Inoltre, l'istante, in data 26 gennaio c.a., nelle more della definizione del presente contenzioso, ha inviato una nuova richiesta di GU5 volta a riottenere il funzionamento della linea telefonica; in tale sede, ha allegato anche copia della nota di risposta di Telecom Italia S.p.A. del 9 ottobre 2014, con la quale informava l'utente che: *“la richiesta di rientro in Telecom Italia è ad oggi nello stato “Annullato” con causale rifiuto “Consistenza cessata/cliente in cessazione”*”. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, ne consegue l'accoglimento della richiesta di indennizzo nei confronti della società Convergenze Innovation Center S.p.A., in quanto la responsabilità ricade sulla società Convergenze Innovation Center S.p.A. che non ha adottato l'ordinaria diligenza prima di avviare la procedura di migrazione in quanto avrebbe dovuto preventivamente verificare la numerazione a quale centrale faceva capo e dopo avviare la fase 3. Alla luce di quanto detto, gli indennizzi per la mancata migrazione della numerazione 0828672xxx, nonché per la sospensione della linea telefonica devono essere corrisposti dalla società Convergenze Innovation Center S.p.A.. Ed in particolare, il *dies a quo* per il calcolo dell'indennizzo per mancata portabilità deve essere individuato nel 4 dicembre 2013 data in cui era stata fissata la DAC e risulta cessata la numerazione da



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

parte di Wind Infostrada, così come precisato nelle risultanze fornite da Telecom Italia S.p.A. La società Convergenze Innovation Center S.p.A. dovrà indennizzare l'istante per il periodo dal 4 dicembre 2013 al 13 gennaio 2014, data in cui è subentrata la sospensione della linea telefonica, ai sensi dell'articolo 6 dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il parametro di euro 5,00 *pro die* per un numero di giorni pari a 41. Occorre precisare che, sebbene sia riconosciuto il disagio causato dalla mancata portabilità, la stessa risulta assorbita dal disservizio più grave causato dalla sospensione della linea telefonica, e, pertanto, si riconosce all'istante l'indennizzo per la sospensione della linea telefonica ai sensi dell'articolo 5, comma 1 della citata delibera, dal 13 gennaio 2014 al 21 gennaio 2015 (data in cui è stata presentato il GU5), secondo il parametro di euro 5,00 *pro die* per un numero di giorni pari a 373.

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 rigetta l'istanza presentata dal sig. Atorino nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A..

2. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Atorino nei confronti della società Convergenze Innovation Center S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

3. La società Convergenze Innovation Center S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (euro cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 205,00 (euro duecentocinque/00) a titolo di indennizzo per la mancata portabilità dell'utenza telefonica 0828672xxx, ai sensi dell'articolo 6 dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 1865,00 (euro milleottocentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo per la completa interruzione del servizio dal 13 gennaio 2014 al 21 gennaio 2015, ai sensi dell'articolo 5, comma 1 dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS;

4. La società Convergenze Innovation Center 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.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

6. 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.

Napoli, 25 marzo 2015

f.f. IL PRESIDENTE
Antonio Preto

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani