



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 46/19/CIR

**Definizione della controversia
L.M. Gestioni alberghiere /Unica Telecomunicazioni S.r.l.
(GU14/427/18)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 6 marzo 2019;

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 “*Regolamento*”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 203/18/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 “*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;

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*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 di L.M. Gestioni alberghiere, del 14 marzo 2018;

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, in riferimento all'utenza telefonica *business* n. 041942xxx, lamenta il ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione da Unica Telecomunicazioni S.r.l. a Telecom Italia S.p.A. e l'interruzione del servizio.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che:

a. in data 11 luglio 2017, ha richiesto il passaggio della numerazione telefonica da Unica Telecomunicazioni S.r.l. a Telecom Italia S.p.A.;

b. poiché nelle fatture mancava l'indicazione del codice di migrazione, l'istante ha provveduto a richiederlo all'operatore, che l'ha comunicato, a mezzo *email*, il 7 luglio 2017;

c. tuttavia, "la Unica Telecomunicazioni S.r.l. non rendeva materialmente possibile la migrazione della linea al nuovo operatore telefonico, non aderendo ad alcuna data resa disponibile dalla Telecom Italia S.p.A. per il passaggio dell'utenza";

d. il 25 settembre 2017, l'istante ha inviato una *email* all'operatore, intimandogli l'immediato rilascio della linea e notificandogli di aver presentato istanza al CORECOM;

e. "a ciò deve aggiungersi che, senza alcun preavviso, Unica Telecomunicazioni S.r.l. ha interrotto il servizio per circa 10 giorni";

f. il servizio è stato in seguito ripristinato da Telecom Italia S.p.A.

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

- i. la corresponsione di un indennizzo per ritardo nella migrazione;
- ii. la corresponsione di un indennizzo per interruzione del servizio senza preavviso;
- iii. il risarcimento del danno per un importo pari a euro 1.000.

2. La posizione dell'operatore



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La società Unica Telecomunicazioni S.r.l., nelle proprie memorie, *in primis* ha precisato di essere un operatore *reseller* che, per la fornitura dei servizi voce al cliente finale, si affida a TWT S.p.A.

In merito all'assenza del codice di migrazione nelle fatture, l'operatore ha addotto che “*a causa della cessione contrattuale, i conti sono stati emessi senza l'indicazione dello stesso, ma, come confermato anche da parte istante, a richiesta è stato tempestivamente comunicato, entro le successive 24 ore.*”

Per quanto concerne il ritardo nel passaggio della numerazione, la Società ha dichiarato di aver ricevuto dal *donor* (Telecom Italia S.p.A.) la prenotifica di *Number Portability* del DN 041942444 il 26 luglio 2017, con DAC fissata per il 7 agosto seguente. Sempre in data 26 luglio è stata tempestivamente notificata al *donor* la correttezza formale della richiesta e il 28 luglio seguente la sua validazione tecnica. Come risulta dalle schermate indicate al fascicolo, “*alcuna altra notifica è giunta a TWT/Unica dal donor fino all'espletamento della richiesta il 27 settembre 2017*”. Unica Telecomunicazioni S.r.l. ha sottolineato, inoltre, che in un passaggio “*OLO2OLO*” i ruoli determinanti sono assunti dal *recipient* e dal *donor*, mentre il *donating*, una volta trasmesso l’ok formale, non ha più alcuna funzione se non modificare gli instradamenti contestualmente all’espletamento della portabilità. Nel caso di specie, “*è evidente come Unica abbia dato seguito al processo nei termini di cui alla delibera 274/07/CONS, mentre il recipient ed il donor abbiano ritardato il passaggio della risorsa. In questo contesto Telecom Italia S.p.A. ha assunto la duplice veste di recipient e donor, motivo per cui la responsabilità del ritardo è sicuramente da attribuire all’incumbent.*”

In relazione all’asserita interruzione, l’operatore ha precisato che il suddetto disservizio, per il quale, peraltro, non è stato inoltrato alcun reclamo, ha avuto inizio, come indicato da parte istante, il 6 ottobre 2017, quando l’utenza era già passata a Telecom Italia S.p.A.

3. Motivazione della decisione

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

Per quanto attiene al ritardo nella migrazione della linea telefonica da Unica Telecomunicazioni S.r.l. a Telecom Italia S.p.A., non è emersa alcuna responsabilità a carico dell’operatore *donating*.

In particolare, la materia è disciplinata dalla delibera n. 274/07/CONS, in virtù della quale è possibile schematizzare la complessa procedura di migrazione in tre fasi. Nella fase 1, l’utente aderisce ad un’offerta commerciale di un operatore commerciale diverso (c.d. operatore *recipient*) da quello presso il quale è l’utenza da migrare (c.d. operatore *donating*). Nella fase 2, l’operatore *recipient* trasmette la richiesta di passaggio all’operatore *donating* e quest’ultimo procede alle verifiche formali e tecniche previste dalla normativa di settore, fornendo l’esito delle stesse (“OK” o “KO”) entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica il silenzio assenso. Nella fase 3,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'operatore *recipient*, ricevuto il riscontro positivo o comunque in applicazione del silenzio assenso, processa la migrazione entro la DAC (data di attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente. In tal modo viene avviato il *provisioning* tecnico da parte dell'operatore di rete.

Nel caso di specie, dalla documentazione acquisita al fascicolo, in particolare dalle schermate in atti, non è possibile ravvisare la responsabilità dell'operatore *donating* per il ritardo nell'espletamento della procedura. Al contrario, risulta il corretto rilascio del codice di migrazione, a seguito di richiesta dell'utente, in data 7 luglio 2017, quindi in momento antecedente rispetto alla sottoscrizione del contratto con Telecom Italia S.p.A., datato 11 luglio 2017.

Pertanto, atteso che Unica Telecomunicazioni S.r.l., operatore *donating*, ha dato seguito alle attività di competenza nell'ambito della procedura di migrazione, e che l'operatore *recipient*, cui spetta l'onere propulsivo, non è convenuto in controversia, si ritiene di non poter accogliere la richiesta dell'istante *sub i*.

Parimenti, non si può accogliere la richiesta *sub ii*. Al riguardo, premesso che l'istante non ha adeguatamente circoscritto il periodo di disservizio, in particolare il *dies a quo* e il *dies ad quem*, in cui si è verificata la problematica di cui si duole, sulla base di quanto dichiarato da Unica Telecomunicazioni S.r.l. può assumersi che il disservizio lamentato si sia verificato successivamente al 27 settembre 2017, data in cui, come da schermate in atti, risulta essere stata espletata la procedura di migrazione verso Telecom Italia S.p.A. Anche dalle *email* dei clienti di L.M. Gestioni alberghiere, prodotte da parte istante a comprova dell'effettivo mancato funzionamento del servizio voce, non è possibile risalire a una data antecedente al 3 ottobre 2017 quale *dies a quo* del disservizio. Pertanto, non può essere imputata a Unica Telecomunicazioni S.r.l. la responsabilità per l'asserita interruzione dei servizi, in quanto risulta essere stata successiva all'acquisizione dell'utenza da parte di Telecom Italia S.p.A.

Peraltro, in atti non risulta neanche che sia stato inoltrato alcun reclamo all'operatore volto a contestare l'interruzione del servizio. Per orientamento costante dell'Autorità, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma presuppone che l'utente abbia tempestivamente segnalato il disservizio. Ciò stante, non può essere riconosciuta la pretesa indennitaria dell'utente nei confronti di Unica Telecomunicazioni S.r.l.

Per quanto concerne le pretese risarcitorie *sub iii*, si precisa che, ai sensi dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza di L.M. Gestioni alberghiere nei confronti di Unica Telecomunicazioni S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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, 6 marzo 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi