

## **DELIBERA N. 5/24/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA FARMACIA E.R./ OMNIA S.R.L.S./TWT S.P.A./SIPORTAL S.R.L. (GU14/589955/2023)**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 6 febbraio 2024;

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*”, di seguito “*Codice*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del 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. 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. 434/22/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. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza della Farmacia E.R. del 27/02/2023, trasferita per competenza dal Co.re.com. Toscana in data 28/02/2023;

SENTITE le parti nell'udienza di discussione, tenutasi il 13/12/2023, a seguito di diversi rinvii richiesti dalle parti al fine di chiarire le motivazioni della ritardata migrazione delle linee telefoniche;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, titolare di diverse utenze telefoniche fisse *business* nn. 0583921xxx – 0583928xxx e 0583926xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. *“L'istante richiede a Luglio 2021 i codici di migrazione al gestore Siportal per migrare le proprie utenze. I codici forniti da Siportal risultano per il nuovo operatore TWT SPA errati ”;*

b. *”Ripetute chiamate al servizio clienti seguite da pec, non hanno mai avuto alcun riscontro”;*

c. nel mese di gennaio 2023, l'istante ha richiesto di nuovo tramite PEC i codici di migrazione, in quanto ancora in attesa del completamento della migrazione.

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

- i. il completamento della portabilità delle numerazioni indicate;
- ii. lo storno di tutta la posizione debitoria;
- iii. il rimborso del pagato non dovuto;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella fornitura codici corretti.

### **2. La posizione degli operatori**

La società TWT, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che la numerazione 0583921xxx è stata portata con successo in data 17 marzo 2023. Di tale portabilità TWT S.p.A. ne ha dato comunicazione al proprio rivenditore Omnia S.r.l.s. che ha in gestione la numerazione.

La società Siportal S.r.l. ha dichiarato di aver risposto, a mezzo PEC, in data 13 luglio 2021 alla parte istante fornendo i codici di migrazione richiesti, a mezzo PEC, in data 12 luglio 2021. Anche la seconda richiesta dei codici inviata dalla Farmacia in data 19/01/2023 è stata riscontrata da Siportal S.r.l. in data 20/01/2023 fornendo i codici di migrazione richiesti.

Conferma, inoltre, che la numerazione 0583921xxx dalla data del 17 marzo 2023 è migrata ad altro operatore.

La società Omnia S.r.l.s. coinvolta nel procedimento a seguito di integrazione del contraddittorio, non ha partecipato all'udienza di discussione né ha depositato memorie difensive.

### 3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, occorre precisare che il contraddittorio è stato esteso nei confronti dell'operatore Omnia S.r.l.s. che è un *reseller* dell'operatore TWT S.p.A..

Dalla documentazione presente nel fascicolo, risulta che parte istante in data 4 novembre 2022 ha sottoscritto un contratto con Omnia S.r.l.s. volto alla migrazione delle utenze telefoniche attive con Siportal S.r.l.. Nonostante i codici forniti da Siportal S.r.l. fossero stati correttamente indicati nella proposta di contratto sottoscritta dalla parte istante, la migrazione è stata espletata in data 17 marzo 2023. Agli atti non vi sono reclami inviati nei confronti del gestore *recipient*, ma solo richieste inviate a Siportal S.r.l. tramite PEC volte ad acquisire i codici di migrazione.

La società Omnia S.r.l.s., chiamata in causa in quanto responsabile della gestione delle numerazioni oggetto di richiesta di migrazione, non ha partecipato alla discussione né ha presentato scritti difensivi.

In relazione alla richiesta dell'istante di cui al punto i., la stessa ha già trovato il suo soddisfacimento mediante il perfezionamento della migrazione delle linee telefoniche che è avvenuto in data 17 marzo 2023, come confermato anche dalle parti nel corso del contraddittorio.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può essere accolta in quanto agli atti non vi è alcuna prova relativa alla presenza di insoluti. L'operatore *donating* Siportal S.r.l. ha precisato che la posizione amministrativa risulta regolare. L'operatore TWT S.p.A. con cui attualmente le utenze risultano attive non ha dato prova della presenza di una posizione contabile irregolare.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto risulta estremamente generica, non risultano allegare le fatture indebitamente saldate da parte dell'istante. Risulta evidente che l'istante debba fornire la prova dei pagamenti ingiustamente effettuati per i quali ha richiesto il rimborso, pertanto, in assenza di tale documentazione alcun rimborso può essere disposto.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto agli atti non vi sono reclami indirizzati agli operatori coinvolti nella procedura, ma solo richieste volte ad acquisire i codici di migrazione regolarmente comunicati dall'operatore Siportal S.r.l..

Infine, per le medesime ragioni appena esposte, alla luce del fatto che Siportal S.r.l. risulta aver riscontrato senza ritardi alle richieste dei codici di migrazione, la richiesta di cui al punto v. volta alla liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella comunicazione dei codici di migrazione non può essere accolta.

Peraltro, anche a voler interpretare tale ultima richiesta come volta alla liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella procedura di migrazione, essa non potrebbe trovare accoglimento in quanto, nel caso di specie, trova applicazione l'articolo 14, comma 4 del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo cui: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre

*mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.*" Nel caso di specie, parte istante ha inviato all'operatore Siportal S.r.l., dal mese di luglio 2021 fino al mese di gennaio 2023, diverse richieste volte a ottenere i codici di migrazione, già ricevuti correttamente sin dall'inizio, senza mai, invece, inviare segnalazioni e solleciti volti al perfezionamento della migrazione nei confronti del gestore *recipient*, unico a cui potrebbe essere imputata la responsabilità del ritardo, con la conseguenza che alcun indennizzo potrà essere corrisposto in favore della parte istante.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente Farmacia E.R. nei confronti di Siportal S.r.l., TWT S.p.A. e Omnia S.r.l.s. 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, 6 febbraio 2024

**IL PRESIDENTE**

Giacomo Lasorella

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Massimiliano Capitanio

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Giulietta Gamba