

**DELIBERA N. 52/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
GOLOSERIE/NETOIP.COM S.R.L./TIM S.P.A.  
(GU14/34429/2018)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 14 febbraio 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 denominato *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*” 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, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”;

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante *“Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica”*, ai sensi del quale *“All'articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”*.

VISTA l'istanza di Goloserie, del 22 ottobre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, nell'atto introduttivo del procedimento, ha dichiarato di trovarsi nella condizione di assenza di linea telefonica dal 2 novembre 2017 e che la Società Netoi.Com S.r.l., nonostante le rassicurazioni date al cliente, non ha mai attivato il servizio richiesto.

In data 19 novembre 2017 l'istante ha ricevuto una fattura con addebiti del canone per i servizi di telefonia fissa e ADSL e del contributo di attivazione, che ha prontamente contestato anche per la mancata attivazione dell'IP fisso per le telecamere.

In data 27 novembre 2017, a causa dei disservizi riscontrati, la parte istante ha chiesto l'attivazione di una linea a TIM S.p.A. con una numerazione provvisoria, nelle more dell'espletamento della procedura di portabilità del numero 0965643xxx.

La nuova linea è stata attivata in data 13 dicembre 2017 ma l'istante non ha più potuto utilizzare la numerazione storica, trovandosi a patire numerosi disagi anche in ragione della natura dell'attività economica svolta.

Sulla base di tali premesse, l'istante ha richiesto:

- i. il ripristino della linea telefonica con numerazione originaria 0965643xxx;
- ii. l'azzeramento delle fatture richieste;
- iii. in caso di perdita della numerazione, la valutazione dei danni per la ristampa di etichette, *depliant* e carta stampata per il relativo risarcimento.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore Netoi.Com S.r.l. (di seguito anche solo “Netoi”) ha, in via preliminare, chiesto la remissione nei termini per il deposito delle memorie difensive rappresentando la sussistenza di documentati impedimenti tecnici per l'accesso alla piattaforma *ConciliaWeb* non dipendenti dalla propria volontà, che di fatto hanno ridotto il tempo a propria disposizione per l'istruttoria e l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa.

Nel merito della vicenda, Netoip ha osservato che il disservizio che l'istante ha lamentato essersi verificato a partire dal 2 novembre 2017 è occorso, in realtà, a partire dal 10 novembre 2017. Al riguardo, Netoip ha dunque ricostruito la nota vicenda nell'ambito della quale, a seguito del contenzioso insorto fra Telecom Italia e Digitel Italia, quest'ultima ha subito il distacco delle linee utilizzate per la fornitura di servizi telematici a soggetti terzi, cd. *reseller*, tra cui la stessa Società convenuta Netoip.

Atteso quanto disposto dal provvedimento n. 27/17/PRES adottato dall'Autorità in relazione alla vicenda sopra richiamata, Netoip ha declinato le proprie responsabilità in relazione alla mancata migrazione e ai disservizi lamentati dall'utente in quanto non poteva tecnicamente intervenire per emendare la situazione di disagio ma ha dichiarato di aver comunque posto in essere ogni condotta utile a mitigarlo.

Inoltre, in relazione alle richieste dell'istante, Netoip ha sottolineato di aver comunicato in modo chiaro e tempestivo al cliente, mediante PEC versate in atti, che a causa della morosità pendente avrebbe cessato il contratto e che tale cessazione avrebbe determinato la perdita delle numerazioni telefoniche, precisando che, a fronte di tali informazioni, la Società Goloserie è rimasta inerte non mostrando alcun interesse per il proprio numero; Netoip ha infine puntualizzato che la sottoscrizione di un contratto con un altro operatore non può di per sé comportare l'automatica disattivazione dei servizi attivi con il vecchio gestore che necessita sempre di una disdetta o di una migrazione della linea.

TIM S.p.A., nei confronti del quale è stato integrato il contraddittorio *ex* articolo 19, comma 1, del *Regolamento*, nelle proprie memorie difensive, ha ricostruito la vicenda relativa alla controversia con Digitel Italia e i suoi effetti e ha richiamato gli interventi *ad hoc* dell'Autorità, quali la delibera n. 27/17/PRES e la delibera n. 478/17/CONS, specificando tutte le indicazioni in tema di migrazione ivi contenute.

Nel merito dei fatti dedotti in controversia, TIM ha specificato che risultano pervenute due richieste di rientro in TIM, una del 16 novembre 2017 e un'altra del 5 marzo 2018 che, come da documentazione allegata, risultano “*chiuse da PDC con le note: PdC Accetta KO a seguito riscontro Wholesale*”.

TIM ha dichiarato che in data 13 dicembre 2017 è stato attivato un NIP (nuovo impianto) con numero provvisorio 0965682xxx per il successivo rientro in TIM della numerazione 0965643xxx e che l'utenza di nuova attivazione, con numero 0965682xxx, risulta regolarmente attiva.

TIM, inoltre, ha dichiarato che, in data 8 giugno 2018, TIM Wholesale ha rilevato la posizione che di seguito si riporta integralmente: “*per il DN 0965643xxx, nel sistema CRM 3.0 risulta un ordine di attivazione normale Numerazione Portata in stato CHIUSO con OLO DIGITEL: data ricezione ordine 03/10/2017, data attesa consegna 13/10/2017 data espletamento 13/10/2017; un ordine di cessazione della numerazione portata numerazione portata (autogenerato) in espletamento tecnico OLO Digitel: data ricezione ordine 06/12/2017, data attesa consegna 19/12/2017, data espletamento 18/12/2017; ordine di ATTIVAZIONE NORMALE Numerazione Portata in CHIUSO olo CLOUD ITALIA: data ricezione ordine 08/12/2017, data attesa consegna 21/12/2017, rimodulata al 19/12/2017, data espletamento 19/12/2017*” e, infine, “*un ordine di MIGRAZIONE*

*RIENTRO NP Numerazione Portata in SCARTATO olo CLOUD ITALIA: data ricezione ordine 17/03/2018, data attesa consegna 29/03/2018”.*

Infine, TIM ha eccepito che la richiesta di risarcimento del danno formulata dall'istante è estranea all'ambito di competenza dell'Autorità.

### **3. Motivazione della decisione**

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti e di quanto emerso nell'udienza di discussione, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In via preliminare, deve intendersi superata l'eccezione avanzata da parte istante di irricevibilità della memoria depositata da Netoip in data 18 dicembre 2018, in quanto la parte convenuta era già stata reimmessa in termini da parte del CORECOM dinanzi al quale pendeva la presente procedura di definizione prima del trasferimento in Autorità *ex* articolo 22 del *Regolamento*, tenuto conto del documentato e provato impedimento tecnico relativo all'accesso alla piattaforma della Società convenuta.

Passando al merito della controversia, in relazione alla richiesta *sub* i., si ritiene che la stessa non possa trovare accoglimento alla luce delle risultanze istruttorie, atteso l'esito negativo delle verifiche tecniche effettuate in pendenza del procedimento in relazione alla possibilità di recuperare il vecchio numero dell'istante (0965643xxx) e di perfezionare la relativa portabilità.

Per quanto riguarda la richiesta *sub* ii., consistente nell'annullamento delle fatture emesse, sebbene l'istante non abbia specificato a quali addebiti si riferisca, si ritiene che la stessa possa essere accolta alla luce di quanto presente in atti.

La parte istante, nell'istanza e nelle proprie repliche, ha contestato l'assenza di servizio dal 2 novembre 2017, adducendo che Netoip non abbia mai dato seguito all'attivazione dei servizi richiesti; per quanto il *reseller* abbia fornito elementi che suggeriscono di ricollegare il disservizio lamentato dall'utente a quello determinatosi a partire dal 10 novembre 2017 per effetto del contenzioso insorto tra Telecom e Digitel Italia, Netoip non ha comunque fornito prova della regolare erogazione del servizio nel periodo antecedente al 10 novembre 2017.

Pertanto, si ritiene che la richiesta di storno delle fatture n. 24159/2017 e n. 1290/2018 emesse da Netoip possa essere accolta. Per completezza, si precisa che per quanto i *reseller* siano stati esonerati da responsabilità per i disagi patiti dai propri clienti a causa di “forza maggiore” per il periodo di tempo compreso tra il 10 novembre 2017 e il 22 dicembre 2017 e conseguentemente non siano tenuti al pagamento di indennizzi - si vedano le “*Linee guida per la risoluzione dei contenziosi dinanzi ai Corecom su istanza di clienti di reseller di Digitel in relazione ai disservizi di cui al provvedimento n. 27/17/PRES*” - è altrettanto vero che l'utente, già disservito, non può essere ulteriormente penalizzato dall'obbligo di pagare un servizio non erogato, restando fermo il principio per cui, in tali casi, non possa sorgere in capo al gestore il relativo diritto alla controprestazione.

Infine, la richiesta di cui al punto iii. risulta accoglibile nei termini di seguito precisati.

Benché il risarcimento del danno esula dalle competenze dell'Autorità ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del *Regolamento*, ove si riscontri la fondatezza delle contestazioni mosse da parte istante, l'applicazione degli indennizzi stabiliti dal *Regolamento sugli indennizzi* non può essere esclusa, a prescindere dal *nomen juris* utilizzato nel formulario.

Ciò chiarito, posto che le risultanze istruttorie confermano la perdita della titolarità della numerazione 0965643xxx, si ritiene che la richiesta *sub* iii. possa trovare accoglimento in termini di riconoscimento dell'indennizzo previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 10 e 13, comma, 3, del citato *Regolamento sugli indennizzi*.

Alla luce del corredo probatorio in atti, la responsabilità della perdita del numero è imputabile a TIM atteso che, in qualità di *recipient* e di principale interlocutore del cliente, al quale l'istante ha chiesto per ben due volte la portabilità del numero (nel novembre 2017 e poi ancora nel mese di marzo 2018), non ha provato la correttezza del proprio operato in relazione alle predette richieste o di averne con diligenza gestito gli esiti, né che la mancata portabilità sia effettivamente dipesa da cause a sé non imputabili.

Sul punto, infatti, si precisa che nella propria memoria l'operatore si è limitato a riportare un mero elenco di ordini di lavorazione afferenti ai tentativi di importazione del numero senza produrre schermate e altra documentazione in supporto di quanto asserito.

Inoltre, la cessazione del contratto disposta da NetoiP non può essere considerata come circostanza determinante o concorrente rispetto alla perdita del numero in quanto la stessa è intervenuta in data 29 aprile 2018, successivamente alla seconda richiesta di *number portability* presa in carico da TIM (16 marzo 2018) nella cui disponibilità di *donor* sarebbe comunque dovuta rientrare la risorsa numerica in base alla regolamentazione di settore.

Alla luce di quanto sopra rappresentato, dunque, TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante un indennizzo per la perdita del numero da computarsi secondo il seguente criterio.

Posto che l'istante non ha indicato la storicità del numero né ha fornito prove della stessa su richiesta dell'Autorità, si ritiene che l'indennizzo possa essere calcolato per tre anni, dal 2017 (primo anno di utilizzo documentato nel presente fascicolo documentale) al 2019 (momento in cui, all'esito delle udienze di definizione, l'istante ha preso atto della perdita del numero), nell'importo annuo di euro 100,00 da quadruplicarsi in ragione della natura *business* dell'utenza dedotta in controversia: TIM è quindi tenuta a ristorare l'utente con la somma complessiva di euro 1.200,00, ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 10 e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*.

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 di Goloserie nei confronti di Netoip.Com S.r.l. e TIM S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La Società Netoip.Com S.r.l., entro 60 giorni dalla notifica della presente decisione, è tenuta a stornare le fatture n. 24159/2017 e n. 1290/2018;

3. La Società TIM S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica della presente decisione, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 1.200,00 a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione ai sensi degli articoli 10 e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*.

4. 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, 14 febbraio 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