



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 521/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CORONA / TELECOM ITALIA S.P.A. E TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1692/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 10 novembre 2016;

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. 88/16/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*”;

VISTE l’istanza dell’ing. Corona, del 6 luglio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'ing. Corona, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 079246xxx, contesta la mancata attivazione della linea telefonica da parte della società Telecom Italia S.p.A., previa migrazione della stessa dal gestore Tiscali Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, già intestatario di un contratto di abbonamento aziendale con la società Tiscali Italia S.p.A., già dal mese di gennaio 2014 sottoscriveva un nuovo contratto telefonico con la società Telecom Italia S.p.A., aderendo alle più vantaggiose tariffe offerte da quest'ultimo operatore.

Tuttavia, a fronte della predetta sottoscrizione contrattuale, nel mese di aprile 2014, in riscontro alla richiesta di informazioni del 14 aprile 2014, la società Telecom Italia S.p.A. si limitava a comunicare verbalmente il mancato rilascio della risorsa numerica da parte della società Tiscali Italia S.p.A.; successivamente, al fine di garantire l'immediato rientro, la società Telecom Italia S.p.A. induceva l'istante alla sottoscrizione di un nuovo contratto in data 26 agosto 2014; pur tuttavia anche a seguito della formalizzazione della nuova richiesta dell'istante, la predetta società non si attivava all'attivazione dei servizi; infatti, la risorsa numerica 079246xxx non veniva trasferita, bensì continuava ad essere servita dalla società Tiscali Italia S.p.A., attuale gestore.

A fronte di numerosi reclami e solleciti di attivazione del servizio, la società Tiscali Italia S.p.A. forniva puntuali riscontri; di contro, la società Telecom Italia S.p.A. rimaneva inerte e non forniva alcuna informativa in ordine all'attività di gestione del completamento della procedura di migrazione, neppure in sede conciliativa, nonostante la richiesta di tre rinvii dell'udienza di conciliazione motivati dall'esigenza di *"instradare correttamente la pratica"*.

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

- i. l'immediato trasferimento della linea telefonica in Telecom Italia S.p.A. della risorsa numerica n. 079246xxx;
- ii. la liquidazione degli indennizzi per la mancata attivazione della predetta numerazione a far data dalla prima richiesta contrattuale del 14 gennaio 2014;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A. nella memoria difensiva prodotta in data 26 luglio 2016 a mezzo posta certificata, ha ribadito quanto già dedotto in sede di gestione del reclamo ed in sede conciliativa, rappresentando quanto segue: *"A partire dal 2013 Tiscali ha ricevuto numerose richieste di migrazione; eccetto il primo ordinativo inserito da Vodafone Italia S.p.A. risalente al 6 novembre 2013, tutte le richieste avanzate da Telecom Italia a partire dal 17 gennaio 2014 in fase 2 sono state accolte positivamente; ad eccezione dell'ordinativo del 14 ottobre 2015, giustamente rifiutato da Tiscali in quanto presente un'altra richiesta precedente, con codice sessione ancora valido. Si*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

precisa che tutte le richieste pervenute, come documentalmente provato, sebbene accolte, non sono state mai inserite in fase 3 da nuovo gestore. Allo stesso modo, nessuna richiesta di Number Portability risulta mai pervenuta sulla numerazione 079246xxx. Si ribadisce che la scrivente ha assolto tutti gli obblighi indicati dalla normativa vigente in tema di cambio operatore; tuttavia Tiscali in tali casi, ha il semplice ruolo di Donating e non può fare altro che attendere la conclusione del processo di migrazione attraverso la regolare ricezione della notifica di espletamento del processo. Ciò detto, qualsiasi responsabilità riguardo alla mancata o ritardata migrazione è assolutamente imputabile alla divisione commerciale di Telecom Italia (Retail) e a quella di rete (Telecom Italia Wholesale), in quanto svolgono congiuntamente sia la funzione di Recipient che di Donor della numerazione. Tiscali, in qualità di Donating, svolge un mero ruolo passivo, ed in attesa della notifica di espletamento della migrazione, continua a fornire il servizio e a fatturarlo secondo le condizioni contrattuali sottoscritte. Si precisa che il servizio è attivo e regolarmente fruito dal Cliente”.

La società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Preliminarmente, va chiarito che la richiesta dell'istante di cui al punto i), di perfezionamento della procedura di migrazione della numerazione n. 079246xxx dovrà essere nuovamente formalizzata dall'ing. Corona, secondo le modalità previste dal quadro regolamentare di cui alla delibera n. 417/06/CONS e successive modifiche, atteso che dalla documentazione acquisita agli atti si evince che le richieste dell'istante di rientro in Telecom Italia, antecedenti al deposito dell'istanza introduttiva al presente procedimento, risultano essere state scartate.

Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si deve puntualizzare che l'accertata responsabilità del disservizio lamentato dall'istante in capo alla società Telecom Italia S.p.A. legittima l'applicazione del regolamento in materia di indennizzi di cui all'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS. Infatti, si deve evidenziare che la documentazione probatoria prodotta dalla società Tiscali Italia S.p.A., nel corso della presente istruttoria, è conforme alla sintesi dell'attività gestionale espletata dalla società medesima che ha confermato l'avvio di ben nove procedure di migrazione su ordinativi inseriti dalla società Telecom Italia S.p.A.; mediante l'esibizione della copia delle schermate *Pride*, la società Tiscali Italia S.p.A. ha dimostrato la sussistenza di n. 8 “OK” e di n. 1 “KO” in fase 2, quindi dimostrando il buon fine delle richieste di migrazione.

Pertanto, emerge che la società Tiscali Italia S.p.A. ha documentato la correttezza del proprio operato, dimostrando di avere adempiuto agli obblighi regolamentari, in qualità di OLO *Donating* e, da ultimo, di avere sempre fornito la regolarità e la continuità del servizio, in attesa della ricezione della notifica di espletamento delle singole



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

procedure, avviate ma mai completate. Del resto, di tale circostanza fattuale è stato reso edotto l'istante mediante invio a mezzo posta elettronica della nota, con la quale la società Tiscali Italia S.p.A., già in pendenza della procedura conciliativa in riscontro all'istanza di adozione di provvedimento temporaneo inoltrata dall'istante, ha comunicato che *“La “fase 3”, totalmente a carico del gestore Recipient Telecom Italia e di Telecom Italia Wholesale in qualità di titolare della Rete, non risulta mai avviata dal predetto gestore. A tal proposito è indispensabile che nell'istanza venga coinvolta anche Telecom Rete. Allo stato attuale, non essendosi completato il processo di migrazione per ragioni del tutto estranee alla Società scrivente, che, come da processo di migrazione regolamentato di cui alla delibera n. 274/07/CONS, non poteva in alcun modo intervenire per il completamento del processo di migrazione, la cui “fase 3” è a carico dell'OLO Recipient e di Telecom Italia Wholesale, il servizio risulta attivo sui sistemi Tiscali e il Cliente ne fruisce con regolarità”*.

Diversamente, né nel corso dell'interlocuzione con l'istante, né in sede di udienza la società Telecom Italia S.p.A. ha fornito la prova di eventi giustificativi, come cause di esonero da responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile.

Nello specifico, detta società non ha dimostrato di avere provveduto ad informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici, incidenti sul *delivery* della richiesta di attivazione. Sul punto, la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto informare l'istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP.

Pertanto, nel caso in esame, si ravvisano anche gli estremi per l'applicazione dell'articolo 3, comma 2, della delibera n. 73/11/CONS secondo il quale *“ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”*. Inoltre, va rilevato che la società Telecom Italia S.p.A. non ha riscontrato neppure la successiva richiesta di rientro formulata dall'istante nel mese di gennaio 2016, a seguito dell'adozione di provvedimento temporaneo del CORECOM Sardegna; stessa richiesta di rientro che, poi, è stata suggerita dalla società medesima in sede di udienza di conciliazione, oggetto di ben tre rinvii, risultati poi meramente dilatori, come si evince dai verbali allegati in copia agli atti.

All'esito delle risultanze istruttorie, a copertura della mancata attivazione del servizio telefonico inerente alla risorsa numerica n. 079246xxx, si deve rilevare che il ritardo nell'attivazione della linea telefonica è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 26 agosto 2016 (data di prima richiesta di trasferimento della numerazione, atteso che il modulo contrattuale antecedente è stato sottoscritto da tale sig. Coratza Leonarda, quale effettivo richiedente estraneo alla presente procedura) al 18



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ottobre 2016 (data quest'ultima di udienza di discussione della controversia), per il numero complessivo di 784 giorni.

Ne consegue che l'accertata responsabilità della mancata migrazione della linea telefonica, ascrivibile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A. implica la liquidazione dell'indennizzo deve computarsi secondo parametro previsto dall'articolo 3, comma 3, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS secondo il quale *“Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto”*, in considerazione del fatto che la stessa utenza, nella disponibilità dell'attuale operatore Tiscali Italia S.p.A., non è stata comunque disservita. Nel caso di specie, il parametro di euro 1,50 *pro die* (pari ad un quinto di euro 7,50 *pro die* previsto al comma 1, del sopracitato articolo) deve essere computato in misura pari al doppio per entrambi i servizi (voce e ADSL), in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura *business* della predetta numerazione interessata dal disservizio.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che l'istante ha avviato sia la procedura conciliativa presso il CORECOM Sardegna che la presente procedura, nel corso delle quali la società Telecom Italia S.p.A. ha tenuto un comportamento ostruzionistico, in dispregio al *favor utentis*;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'ing. Corona, nei confronti delle società Tiscali Italia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Telecom S.p.A. è, altresì, tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 2.352,00 (duemilatrecentocinquantadue/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 3,00 *pro die* per il numero di 784 giorni dal 26 agosto 2014 al 18 ottobre 2016 di mancata attivazione del servizio telefonico inerente



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

alla risorsa numerica n. 079246xxx, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 3, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 2.352,00 (duemilatrecentocinquanta due/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 3,00 pro die per il numero di 784 giorni dal 26 agosto 2014 al 18 ottobre 2016 di mancata attivazione del servizio ADSL inerente alla risorsa numerica n. 079246xxx, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 3, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

3. La società Telecom Italia 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.

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, 10 novembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi