

DELIBERA n. 91/12/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA “IL PONTE DELLA
SOLIDARIETA’”/TELECOM ITALIA S.P.A./WIND TELECOMUNICAZIONI
S.P.A.
(GU14 n. 1106/11)**

L’AUTORITA’

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 2 agosto 2012;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, “*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, “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”, ed in particolare l’articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTO l’articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, ed il relativo Allegato A, recante “*Adozione del nuovo regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità*”;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 173/07/CONS, del 22 maggio 2007, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*”, e successive modifiche ed integrazioni, ed il relativo Allegato A (di seguito “Regolamento”);

VISTA l’istanza del 24 novembre 2011 (prot. n. 65803) con la quale l’associazione “Il ponte della solidarietà”, nella persona del legale rappresentante Sig. Melluso, ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società Telecom Italia S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

VISTA la nota del 23 gennaio 2012 (prot. n. 3415), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del Regolamento, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della stessa in data 8 febbraio 2012;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

VISTA la memoria trasmessa da Telecom Italia S.p.A. in data 10 febbraio 2012 (prot. n. 6675);

VISTA la nota del 25 maggio 2012 (prot. n. 25799), con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha richiesto alle società Telecom Italia S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A., ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del Regolamento, documenti utili alla definizione della controversia;

VISTA la memoria trasmessa da Telecom Italia S.p.A. in data 11 giugno 2012 (prot. n. 29354) in riscontro alla predetta richiesta;

PRESO ATTO che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. non ha fornito alcun riscontro alle predette richieste;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'istante ha lamentato la perdita delle numerazioni 0812244xxx e 0812244xxx nel corso del trasferimento dai sistemi di Telecom Italia S.p.A. a quelli di Wind Telecomunicazioni S.p.A.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione ha dichiarato quanto segue:

1. nel novembre del 2010 l'utente richiedeva il trasferimento delle quattro numerazioni (0815592xxx, 0815598xxx, 0812244xxx e 0812244xxy) relative alle utenze a sé intestate dall'operatore Telecom Italia a Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

2. tuttavia, l'utente riscontrava la perdita dei numeri 0812244xxx e 0812244xxy nel corso della procedura di migrazione;

3. nel marzo 2011, all'atto di rientrare sui sistemi di Telecom, l'utente chiedeva la riattivazione dei numeri persi, che tuttavia continuavano a risultare non accessibili.

Tutto ciò premesso l'istante chiede: i) l'indennizzo per la perdita delle numerazioni; ii) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami; iii) l'indennizzo per la mancata lavorazione del rientro dei numeri aggiuntivi in Telecom Italia S.p.A.; iv) la riattivazione dei numeri aggiuntivi ed il loro rientro sui sistemi di Telecom Italia; v) l'annullamento di qualsiasi somma a titolo di recesso anticipato eventualmente richiesta da Wind Telecomunicazioni S.p.A.

Entrambe le Società, nel corso dell'udienza, hanno dichiarato di essere disponibili ad una risoluzione bonaria della controversia. Telecom, inoltre, con memoria

procedimentale ha evidenziato che: i) i numeri 0815592xxx e 0815598xxx sono stati attivati da Wind (in seguito alla migrazione da Telecom) il 15 febbraio 2011 e sono rientrati sui sistemi di Telecom il 10 gennaio 2012; ii) i numeri aggiuntivi 0812244xxx e 0812244xxy non sono stati oggetto di migrazione verso Wind ma sono stati da quest'ultima attivati ex novo in sede di proposta contrattuale, come opzione del nuovo contratto; iii) non risultano reclami diretti all'operatore.

In sede di supplemento istruttorio, a fronte di richieste dell'Autorità volte a chiarire alcuni aspetti di fatto, la sola Telecom Italia ha depositato memoria in cui, in relazione alla mancata migrazione delle due numerazioni 0812244xxx e 0812244xxy, ha dichiarato che tali numeri sono numeri Voip aggiuntivi al servizio Adsl erogato da Wind e, perciò, impossibilitati a migrare a causa delle loro caratteristiche tecniche. Tuttavia queste numerazioni avrebbero potuto essere cessate da Wind e riattivate da Telecom nel caso in cui fosse stata scelta una formula contrattuale compatibile, stipulata con l'OLO *recipient*.

II. Motivi della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte per le ragioni di seguito esposte.

Preliminarmente, l'Autorità ritiene di trattare unitariamente tutte le richieste relative alla mancata migrazione delle due numerazioni 0812244xxx e 0812244xxy (richieste sub i), iii) e iv), in ordine alle quali non può che rilevare la contraddittorietà fra quanto indicato nell'istanza introduttiva del procedimento ed i dati di fatto successivamente emersi in istruttoria. I due numeri che sarebbero stati oggetto della mancata migrazione sono stati in realtà generati ex novo dai sistemi di Wind Telecomunicazioni all'atto della stipula del nuovo contratto con l'utente, una circostanza confermata da Telecom Italia nel corso del procedimento. Le numerazioni in oggetto, infatti, sono numerazioni Voip associate ai servizi Adsl sottoscritti con Wind; la loro natura di numerazioni accessorie ed aggiuntive rispetto a quella principale, fornite in aggiunta da Wind all'atto della stipula del contratto, porta al rigetto della domanda relativa alla mancata migrazione in quanto tecnicamente impossibile. L'articolo 18 della delibera n. 4/06/CONS dell'Autorità, come successivamente modificato dalla delibera n. 274/07/CONS ed applicabile in questa materia, disciplina la migrazione non già di ogni singola numerazione quanto delle sole numerazioni abbinate alle linee di accesso alla rete locale. L'Autorità, infatti, ha voluto garantire la migrazione delle linee di accesso alle reti di comunicazioni elettroniche per permettere agli utenti la fruizione dei servizi richiesti in un regime di massima concorrenza. In altre parole, il bene che deve essere garantito dagli operatori è l'accesso alla rete, cui è ovviamente associata anche una numerazione; non è, invece, la numerazione *in re ipsa*. Ciò esclude dall'obbligo di migrazione le numerazioni aggiuntive - come quelle in oggetto - non abbinate a linee di accesso alla rete locale; tali risorse, infatti non possono tecnicamente migrare ma solo essere cessate e poi riattivate da altro operatore (tra l'altro, solo nel caso di attivazione di un'offerta tecnicamente corrispondente). Queste caratteristiche tecniche determinano innanzitutto il rigetto della domanda volta all'indennizzo per la mancata migrazione a

ritroso da Wind a Telecom, in quanto, per le ragioni tecniche sopra descritte, tale operazione non era possibile. Resta ferma la facoltà per l'utente di riavere le due numerazioni su rete Telecom, ma solo ove venga attivata un'offerta tecnicamente compatibile (a tal proposito si rileva che Telecom dichiarava, alla data del 25 maggio u.s., che le suddette numerazioni erano ancora disponibili per l'attivazione) e fatto salvo il periodo massimo di latenza delle numerazioni che nelle more del presente provvedimento dovesse essere già trascorso. Si ritiene di rigettare, inoltre, anche la domanda di indennizzi per mancata migrazione delle due numerazioni da Telecom a Wind, in quanto, in realtà, è stato appurato che le numerazioni – all'epoca - non esistevano.

In relazione alla richiesta sub ii), agli atti non risultano presenti reclami scritti diretti ad alcuno dei due operatori. Nei casi di richieste inerenti indennizzi per mancata risposta ai reclami, infatti, è onere degli utenti allegare copia del reclamo inviato o quanto meno indicarne gli estremi con sufficientemente chiarezza, in modo da permettere agli operatori o all'Autorità il loro riscontro. Nel caso di specie, invece, l'istanza risulta priva non solo di documentazione allegata, ma anche di qualsivoglia riferimento ad eventuali reclami sporti dall'associazione "Il ponte della solidarietà" (del resto, anche Telecom ha dichiarato che nessun reclamo dell'utente è presente presso i propri sistemi). Si ritiene, pertanto, che non si disponga di elementi tali da giustificare un indennizzo per mancata risposta ai reclami, la cui richiesta non può perciò trovare accoglimento.

Infine, priva di descrizione e documentazione pertinente risulta anche la vicenda relativa ad eventuali somme richieste da Wind a titolo di recesso anticipato. In argomento occorre precisare che l'articolo 7, comma 2, del Regolamento, richiamato dal successivo articolo 14, prevede, alla lettera a), che l'istanza indichi "*i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti*". Ebbene, nel caso di specie risultano assenti elementi (sia nella ricostruzione dell'utente che nella documentazione allegata) atti a provare che, effettivamente, Wind abbia richiesto le somme menzionate dall'utente. Né l'Autorità può pronunciarsi su controversie solo potenziali, atteso che la sua competenza in materia di tutela dell'utenza è limitata a controversie già in essere (si veda l'articolo 2, comma 1, del Regolamento), atteso che l'interesse sotteso alla procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie è la risoluzione di un conflitto già incardinato e non lo stimolo di poteri preventivi da parte dell'Autorità che rischierebbero di avvicinarsi eccessivamente a funzioni di natura regolamentare. Per questi motivi, la domanda *de qua* non può trovare accoglimento.

RITENUTO che nessun addebito può essere mosso alle società Telecom Italia S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Maurizio Dècina, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

il rigetto dell'istanza dell'associazione "Il ponte della solidarietà.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 2 agosto 2012

IL COMMISSARIO RELATORE
Maurizio Dècina

IL PRESIDENTE
Marcello Cardani

Per visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola