

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Extreme Design [REDACTED] di [REDACTED] Zanobetti /Fastweb [REDACTED] / Telecom Italia [REDACTED]**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. [REDACTED]

IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la legge 2 aprile 2007, n. 40 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera n. 274/07/CONS "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso" e successive modifiche;
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- l' "Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 376 del 30 settembre 2014 con cui la società Extreme Design [REDACTED] chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb [REDACTED] (di seguito, per brevità, Fastweb) e Telecom Italia [REDACTED] (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di

procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 2 ottobre 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 24 febbraio 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 18 marzo 2015, poi aggiornata al 27 maggio 2015;

UDITE le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La società istante, titolare di una utenza fissa di tipologia *business*, con associati i servizi voce e dati, contesta agli operatori convenuti la mancata migrazione di detta utenza.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

A seguito del trasferimento della propria sede, in data 14 giugno 2013 la società istante chiedeva a Telecom Italia il trasloco e la contestuale migrazione della propria utenza n. [REDACTED], attiva con l'operatore Fastweb.

In data 18 luglio 2013 l'operatore Telecom Italia attivava però alla società istante unicamente la linea provvisoria n. [REDACTED].

La migrazione dell'utenza in questione non veniva espletata neppure in prosieguo ed in data 5 agosto 2013 la società istante formalizzava a Telecom Italia una seconda richiesta di migrazione mediante sottoscrizione del previsto modulo contrattuale.

Preso atto del mancato buon esito anche della seconda richiesta avanzata, in data 29 agosto 2013 la società istante inviava un reclamo scritto al gestore Telecom Italia.

In data 12 dicembre 2013, la parte istante sottoscriveva un nuovo contratto con l'operatore Telecom Italia per l'attivazione di una seconda utenza provvisoria (n. [REDACTED]). Precisa la parte istante che a detta sottoscrizione si era pervenuti poiché Telecom Italia le aveva segnalato che, per poter procedere alla migrazione dell'utenza n. [REDACTED], era necessario attivare anche la seconda utenza *de qua*.

La migrazione dell'utenza n. [REDACTED] dal precedente operatore Fastweb al gestore Telecom Italia non veniva mai perfezionata. Di conseguenza la società istante si vedeva costretta al pagamento delle fatture di tutte e tre le utenze anzidette.

In data 16 settembre 2014 la società istante – dopo aver inoltrato al CoReCom Toscana, contestualmente all'istanza per il tentativo di conciliazione, la richiesta di adozione di un provvedimento urgente funzionale al rientro della numerazione in questione in Telecom Italia, con richiesta accolta in data 8 maggio 2014, ma rimasta inottemperata dagli operatori – esperiva il tentativo obbligatorio di

conciliazione presso il CoReCom Toscana nei confronti dei gestori convenuti, che tuttavia si concludeva con esito negativo.

Con l'istanza di definizione della controversia la società istante ha chiesto:

1. *“Immediato rientro in Telecom Italia utenza [REDACTED]”;*
2. *ottenere indennizzo x mancata migrazione, quantificato in € 4.000,00;*
3. *ottenere la restituzione di quanto indebitamente pagato nelle doppie fatturazioni emesse in attesa della migrazione”.*

In data 31 ottobre 2014, nel rispetto dei termini procedurali, entrambi gli operatori convenuti hanno depositato le proprie memorie difensive.

Con il proprio scritto difensivo Telecom Italia ha eccepito l'inammissibilità delle richieste formulate dalla parte istante in quanto aventi contenuto risarcitorio ed ha rilevato, nel merito, l'infondatezza delle domande avanzate nei suoi confronti, dal momento che la mancata migrazione sarebbe da ricondursi alla condotta dell'operatore Fastweb il quale, in particolare, *“non rilasciava l'utenza libera”*.

Anche l'operatore Fastweb, con la propria memoria difensiva, eccepita l'inammissibilità delle domande avanzate dalla società istante, in quanto formulate in violazione del principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione e perché aventi contenuto risarcitorio, ha chiesto il rigetto delle domande avanzate nei suoi confronti rilevando, in particolare, di avere correttamente adempiuto in data 21 febbraio 2014, con il rilascio la linea in questione nella disponibilità dell'operatore Telecom Italia, a tutte le obbligazioni gravanti sull'operatore *donating*.

Contestualmente all'istanza di definizione del procedimento la società istante ha formulato una nuova richiesta di adozione di un provvedimento urgente per ottenere il rientro della numerazione in questione in Telecom Italia, che l'Ufficio ha rigettato con provvedimento dell'8 ottobre 2014 (proc. GU5 n. 567/2014).

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

Va preliminarmente rilevata l'inammissibilità delle domande formulate dalla società istante *sub* 1 e 3.

Con la prima di esse (*“Immediato rientro in Telecom Italia utenza [REDACTED]”*) la società istante ha infatti chiesto di disporre in ordine a domanda che non può essere oggetto di disamina in questa sede.

Al riguardo, si ricorda che l'art. 19, comma 4, del Regolamento prevede che *“l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*. Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla sola possibilità per il CoReCom di condannare l'operatore esclusivamente al rimborso e/o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi. Quanto sopra esclude che l'Autorità adita possa ordinare agli operatori convenuti di procedere al rientro o alla migrazione dell'utenza della società istante.

Parimenti inammissibile è la domanda *sub* 3, con cui la società istante ha chiesto di *“ottenere la restituzione di quanto indebitamente pagato nelle doppie fatturazioni emesse in attesa della*

migrazione". La richiesta trova fondamento nella intervenuta attivazione, durante l'espletamento della procedura di migrazione dell'utenza *de qua*, di due utenze "provvisorie" da parte di Telecom Italia. Nelle more dell'espletamento della migrazione dell'utenza n. [REDACTED], mai perfezionata, la società istante ha quindi proceduto al "contestuale" pagamento di tre utenze: l'utenza [REDACTED], rimasta in gestione all'operatore Fastweb e le due utenze provvisorie di cui si è detto. Da tanto la richiesta di "restituzione".

Tuttavia, analogamente a quanto sopra rilevato a proposito dell'inammissibilità della domanda avanzata *sub 1*, questo Ufficio non può pronunciarsi su domande aventi contenuto diverso da quello previsto dall'art. 19, comma 4, del Regolamento che si è sopra riportato. Con la domanda *sub 3*, la società istante ha infatti avanzato una domanda tipicamente risarcitoria che si sostanzia nella richiesta di corresponsione dell'equivalente monetario corrispondente al depauperamento economico subito per avere proceduto al pagamento delle fatture di due utenze aggiuntive le quali, secondo la sua prospettazione, non sarebbero state attivate ove la migrazione dell'utenza [REDACTED] fosse andata a buon fine.

Anche in ordine a detta domanda - riservata alla cognizione dell'autorità giurisdizionale ordinaria - questo Ufficio non può dunque pronunciarsi nel merito.

Ammissibile e fondata nei termini che seguono, risulta invece la domanda di indennizzo avanzata dalla società istante *sub 2*.

Al riguardo, va preliminarmente ricordato che la direttiva generale di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede l'obbligo degli operatori di telecomunicazioni di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale (articolo 3, comma 4).

In tema di portabilità della numerazione vengono in rilievo, in particolare, le delibere Agcom n. 274/07/CONS e n. 41/09/CIR che, com'è noto, hanno introdotto una procedura volta ad assicurare la concreta ed effettiva attuazione del diritto, riconosciuto all'utente, di trasferire la propria utenza ad altro operatore, senza incertezze sui tempi di attivazione e con regole volte ad evitare che l'utente possa incorrere anche in sospensioni della linea durante l'espletamento della procedura di passaggio. Entrambi i provvedimenti sono stati emanati in attuazione di quanto stabilito dal d.l. n. 7/2007, convertito dalla legge n. 40/2007, che, in particolare, all'articolo 1, comma 3, ha fissato in trenta giorni il termine massimo per il trasferimento del numero telefonico da un operatore ad un altro.

In tale contesto normativo, ove l'utente lamenti, come nel caso di specie, l'inadempimento rispetto alla richiesta di migrazione, gli operatori, per escludere la propria responsabilità, sono tenuti a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a loro non imputabili. In questi casi i gestori devono anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non essendo sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici che avrebbero impedito la portabilità, ma essendo, al contrario, necessaria la dimostrazione, da parte degli operatori, di essersi diligentemente, ed in concreto, attivati per rimuovere gli eventuali ostacoli tecnici incontrati.

Nella fattispecie in esame è pacifico che la portabilità della numerazione fissa della società istante non è andata buon fine.

Al riguardo l'operatore Fastweb ha documentato, con la memoria depositata il 31 ottobre 2014, di aver rilasciato in data 21 febbraio 2014 la linea in questione nella disponibilità dell'operatore Telecom Italia in esito alla richiesta pervenutagli dalla società istante. Fastweb ha anche precisato, nell'ambito del

procedimento GU5 n. 567/2014 di cui si è sopra detto, che la richiesta di “cessazione con rientro in Telecom Italia [REDACTED]”, alla data del 6 ottobre 2014, risultava “non ancora espletata da quest’ultima, nonostante ripetuti solleciti in tal senso”.

L’operatore Telecom Italia, con la memoria del 31 ottobre 2014, si è invece limitato alla generica deduzione che l’operatore Fastweb, non rilasciando la linea, avrebbe ostacolato la migrazione; con ciò imputando al gestore Fastweb un difetto di collaborazione che, nel caso di specie, per quanto detto, non sussiste.

Nessun documento idoneo a provare l’inserimento nei sistemi di intercomunicazione tra gli operatori telefonici della richiesta di migrazione della numerazione in questione e la tempestività dell’ordinativo è stato peraltro prodotto nell’ambito di questo procedimento, da parte dell’operatore Telecom Italia. A detto operatore, si ricorda, la società istante risulta aver indirizzato due richieste di migrazione: la prima in data 14 giugno 2013 – come dedotto dalla Extreme Design [REDACTED] nell’istanza introduttiva di questo procedimento e non contestato dall’operatore Telecom Italia – la seconda in data 5 agosto 2013 come documentato, sempre dalla società istante, in allegato all’istanza di definizione. Entrambe le richieste sono rimaste inesitate.

Nell’ambito del procedimento di urgenza (pratica GU5 567/2014), con nota del 3 ottobre 2014 Telecom Italia ha anche dedotto che “dalle verifiche effettuate sui nostri sistemi è presente un ordinativo di riattivazione annullato con causale: indirizzo e numero civico non corrisponde al cliente. Abbiamo interessato il settore commerciale per le verifiche” precisando poi, con nota del 6 ottobre 2014, che “l’ordinativo di attivazione è stato annullato e la linea non è visibile sui sistemi in quanto risulta che l’attuale sede del cliente indicata sul modulo di rientro, Via [REDACTED] – [REDACTED], si trovi in una centrale diversa da quella relativa al precedente indirizzo di via [REDACTED] – [REDACTED], [REDACTED]”. Al riguardo, l’operatore Telecom Italia non risulta aver però tempestivamente comunicato alla società istante, com’era suo onere, l’esistenza delle difficoltà tecniche incontrate nell’adempimento dell’obbligazione che le faceva carico.

Ne consegue che, mentre l’operatore Fastweb ha dato prova di aver correttamente adempiuto alle obbligazioni di propria competenza, l’operatore Telecom Italia non ha gestito con la dovuta diligenza le richieste di migrazione avanzategli dalla società istante.

Per quanto sopra, deve rigettarsi la domanda avanzata contro l’operatore Fastweb mentre, in accoglimento della domanda formulata *sub* 2, l’operatore Telecom Italia va pertanto condannato alla corresponsione in favore della società istante dell’indennizzo per l’omessa portabilità della numerazione in questione, quantificato dall’art. 6, primo comma, dell’allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, in euro 5,00 per ogni giorno di ritardo, da computarsi, nel caso di specie, nella misura del doppio, trattandosi di utenza *business*, così come previsto dall’art. 12, comma 2, della richiamata delibera.

A tale titolo la società istante ha diritto alla percezione dell’importo di euro 4.430,00 (euro 10,00 moltiplicati per i 473 giorni intercorsi dal 14 giugno 2013, data della prima richiesta di migrazione, al 30 settembre 2014, data di instaurazione del presente procedimento di definizione, detratti i 30 giorni utili per la lavorazione ai sensi dell’articolo 1, comma 3, L. 40/2007: per un totale quindi di 443 giorni indennizzabili), da porsi a carico di Telecom Italia [REDACTED]

Tenuto conto del parziale accoglimento delle domande avanzate dalla società istante, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore della stessa la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura, ai sensi dell’art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS, da porsi a carico dell’operatore Telecom Italia. Sussistono giusti motivi per disporre la compensazione della spese di procedura tra la società istante e l’operatore

Fastweb.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Raffaele Cioffi in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 2 ottobre 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

con riferimento all'istanza avanzata in data 30 settembre 2014 dalla società Extreme Design [REDACTED] nei confronti degli operatori Fastweb [REDACTED] e Telecom Italia [REDACTED];

1) il rigetto dell'istanza avanzata nei confronti dell'operatore Fastweb [REDACTED] con compensazione delle spese di procedura;

2) in parziale accoglimento dell'istanza avanzata nei confronti di Telecom Italia [REDACTED] che detto operatore provveda alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato alla società istante:

- a) della somma di euro 4.430,00 a titolo di indennizzo per la mancata migrazione dell'utenza fissa in questione;
- b) della somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

La somma così determinata a titolo di indennizzo di cui al precedente punto 2), lettera a) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

DELIBERAZIONE
n. 146 del 2 OTTOBRE 2015

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini