

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Felix XXX di A. Querci
XXX /Telecom Italia XXX / Vodafone Italia XXX**

ALBERTO LAPENNA *Vice Presidente*

CHETI CAFISSI *Componente*

ELETTRA PINZANI *Componente*

MASSIMO SANDRELLI *Componente*

Assenti:

ENZO BROGI *(Presidente)*

Presiede: **Alberto Lapenna**

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

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO 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;

VISTA 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);

VISTA 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;

VISTA 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;

VISTA la Delibera Agcom 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 ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 41/09/CIR "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa";

VISTA la Delibera Agcom n. 52/09/CIR "*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla Delibera Agcom n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto*";

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA 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*";

VISTA l'istanza n. 29 del 19 gennaio 2016 con cui la società Felix XXX di A. Querci XXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia XXX (di seguito, per brevità Telecom Italia) e Vodafone Italia XXX (di seguito, per brevità, Vodafone) 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;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare di un contratto sull'utenza *business* n. 0577 282XXX lamenta l'omessa/ritardata portabilità del numero, la sospensione/cessazione del servizio, la ritardata attivazione, la perdita della numerazione, nonché la mancata/ritardata risposta ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, la società istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 19 gennaio 2015 sottoscriveva un contratto con un operatore di Telecom Italia che prevedeva la "migrazione" dell'utenza n. 0577 282XXX;

- constatava che, nei primi giorni di marzo 2015, la numerazione *de qua* non era attiva;

- contattato il *call center* di Telecom Italia apprendeva che in data 13 marzo 2015 detta utenza era stata disattivata; in pari data riceveva la proposta per la sottoscrizione di "altra richiesta di migrazione/proposta di attivazione" al fine di recuperare il numero;

- in data 23 marzo 2015, perdurando il disservizio, inviava un reclamo via fax a Telecom Italia (poi reiterato anche in data 17 aprile 2015); l'operatore rispondeva con comunicazione del 25 marzo 2015 "che la richiesta di rientro era stata presa in carico e che era necessario attendere i tempi necessari alla lavorazione, senza indicare i motivi che ostacolavano alla somministrazione del servizio";

- in data 5 giugno 2015 inviava via fax un ulteriore reclamo indirizzato ad entrambi gli operatori;

- constatava che in data 7 luglio 2015 l'utenza *de qua* non risultava ancora attiva;

- in data 10 luglio 2015 l'operatore Vodafone, riscontrando il reclamo del 5 giugno 2015, comunicava "che la numerazione 0577282XXX risultava essere stata disattivata a far data dall'11.03.2015, a seguito di passaggio ad altro operatore".

In data 21 ottobre 2015 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Vodafone e Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso. Durante l'udienza l'operatore Telecom Italia, rappresentava che il numero 0577 282XXX era rientrato in possesso di Telecom e che pertanto era stato emesso ordinativo di riattivazione a nome dell'Istante. A tal proposito Telecom Italia chiedeva all'istante di "confermare entro il 05/11/2015 la volontà di riattivare nuovamente il numero" 0577 282XXX.

In data 31 ottobre 2015 la società istante comunicava all'operatore Telecom Italia la propria volontà di non riattivare la numerazione 0577 282XXX, avendo dovuto nel frattempo attivare un altro numero "a distanza di 8 mesi dalla sua disattivazione".

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) l'indennizzo "per omessa o ritardata portabilità del numero" dal 19 gennaio 2015 al 21 ottobre 2015;

- ii) l'indennizzo per la "sospensione e/o cessazione del servizio" dall'11 marzo 2015 al 21 ottobre 2015;
- iii) l'indennizzo per la "ritardata attivazione del servizio rispetto al termine previsto dal contratto";
- iv) l'indennizzo per la "perdita della numerazione" 0577 282XXX;
- v) l'indennizzo per la "mancata e/o ritardata risposta ai reclami" del 23 marzo 2015 e del 17 aprile 2015 inviati all'operatore Telecom Italia, nonché del 5 giugno 2015 inviato sia a Telecom Italia che a Vodafone;
- vi) l'indennizzo "per ogni altra fattispecie" ravvisata dal Corecom.

2. La posizione dell'operatore Vodafone.

La società Vodafone in data 19 febbraio 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione allegata, con la quale ha dedotto l'infondatezza dell'istanza.

Nel merito l'operatore ha precisato che i disservizi lamentati dall'istante in relazione all'utenza n. 0577 282XXX "non sono imputabili a Vodafone. L'utenza oggetto di contestazione migra regolarmente verso Telecom Italia S.p.a. in data 03/03/2015 e disattivata in data 11/03/2015. Vodafone prontamente, come confermato dall'istante nel Formulario GU14, a seguito di reclamo scritto del 05/06/2015 rispondeva in data 10/07/2015 confermando l'avvenuta migrazione in data 03/03/2015 e successiva disattivazione in data 11/03/2016. Pertanto nessuna responsabilità può essere attribuita a Vodafone".

Inoltre l'operatore ha evidenziato che la società istante "ha maturato un insoluto pari ad euro 670,64 relativo a due fatture regolarmente emesse (docc. 1-2) e mai contestate in ossequio a quanto previsto dall'Art. 6.4 delle Condizioni Generali di Contratto per Aziende (doc. 3)".

Infine l'operatore ha concluso di aver "agito nel pieno rispetto delle disposizioni legislative e contrattuali che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto, sì che alcuna richiesta d'indennizzo potrà, allo stato, ritenersi fondata".

3. La posizione dell'operatore Telecom Italia.

La società Telecom Italia, in data 19 febbraio 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha dedotto l'inammissibilità ed infondatezza nel merito dell'istanza presentata dalla società istante. L'operatore, in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza proposta dalla società istante "per aver la stessa formulato nuove domande. Al riguardo si rammenta infatti che in sede di UG l'istante si limitava a richiedere, in modo peraltro inammissibile, il risarcimento dei gravi danni patrimoniali e non patiti dalla società e quantificati in € 40.000,00 (v. UG - doc. 1) mentre ora pretende il pagamento degli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità (v. GU 14). E' evidente che si tratta di domande del tutto nuove e distinte dalle precedenti e come tali inammissibili ai sensi dell'articolo 14 della delibera AGCOM n. 173/07/CONS, che esclude la possibilità di formulare in fase di definizione richieste in precedenza non formulate. Pertanto Telecom insiste affinché sia accertata e dichiarata l'inammissibilità dell'istanza così formulata dall'istante".

Nel merito l'operatore ha precisato che, "contrariamente a quanto dedotto nell'avversa istanza, difatti, alcuna responsabilità per i fatti lamentati è imputabile a Telecom. Nel dettaglio si eccepisce infatti che

il preteso ritardo nella migrazione lamentato dall'istante non è in alcun modo imputabile alla scrivente essendo di contro legato all'impossibilità tecnica di far rientrare in Telecom Italia XXX. la linea 0577 282XXX intestata all'istante giacché la stessa risultava non più attiva, essendo stata cessata per disdetta del medesimo istante. Posto che l'istante non era cliente Telecom al momento della cessazione, alla scrivente non è dato sapere se detta cessazione sia stata effettivamente richiesta dalla Felix ovvero sia imputabile a Vodafone, verso la quale nel caso l'istante dovrebbe rivolgere in via esclusiva le proprie doglianze. Telecom peraltro ha sempre riscontrato i reclami della Felix rappresentando quanto sopra e invitando la Felix, sia per le vie brevi che per iscritto (doc. 2) a ricontattare Telecom per la registrazione del Vocal Order. E, anche in assenza del medesimo, al fine di andare incontro ai desiderata della cliente, Telecom aveva emesso ordine di riattivazione avendo trovato il numero disponibile in crm al fine di scongiurare il rischio di perdere il numero. Ordine che ovviamente necessitava di successiva conferma o annullamento da parte dell'istante. Tale riattivazione è stata poi espressamente rifiutata dall'istante con mail del 31 ottobre 2015 (doc.3)".

4. La replica dell'istante.

In data 29 febbraio 2016 la società istante ha fatto pervenire, per il tramite dell'Avvocato XXX Becherini, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una replica con la quale preliminarmente, *"in relazione all'eccezione di inammissibilità sollevata dalla sola convenuta Telecom Italia XXX"* ha precisato che *"le controversie tra gli utenti e gli operatori telefonici possono riguardare il mancato rispetto delle disposizioni stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali dalle carte dei servizi. Da questo consegue che possono essere sottoposte alla definizione amministrativa tutte le fattispecie derivanti da rapporti precontrattuali, contrattuali ed extracontrattuali. Le richieste inerenti al risarcimento del danno, derivanti dalle condotte sopra indicate, possono sicuramente essere oggetto del tentativo di conciliazione, stante la natura tendenzialmente omnicomprensiva e volontaristica di tale strumento di risoluzione delle controversie: solo in sede di definizione analoghe richieste non potranno trovare accoglimento, in quanto la relativa competenza è limitata al rimborso di somme non dovute, ed alla liquidazione di indennizzi. Ciò che rileva è quindi l'oggetto della richiesta che, in sede di definizione, deve essere lo stesso già sottoposto in sede conciliativa: questo non vuol dire che le istanze debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la stessa (...)* Per questi motivi l'eccezione formulata dalla Telecom Italia XXX deve essere rigettata".

La società istante nel merito ha osservato che, *"in tema di portabilità della numerazione, vengono in rilievo in particolare le delibere AgCom n. 274/07/CONS e n. 41/09/CIR - emanati in attuazione del DL 7/2007 convertito in legge n. 40/2007 - che 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. Gli operatori sono pertanto tenuti, per escludere la propria responsabilità, ove l'utente lamenti l'inadempimenti 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, essendo necessaria la dimostrazione, da parte degli operatori, di essersi attivati diligentemente e in concreto, per rimuovere eventuali ostacoli tecnici incontrati"*.

La società istante, in merito alla mancata portabilità del numero, ha rappresentato che:

- *"è pacifico che la portabilità della numerazione non è andata a buon fine"*;
- *"con le proprie memorie ogni operatore ha imputato all'altro la responsabilità della mancata migrazione"*, atteso che Telecom Italia ha dichiarato che la società istante *"non era cliente Telecom al momento della cessazione, alla scrivente non è dato sapere se detta cessazione sia stata effettivamente richiesta dalla Felix ovvero sia imputabile a Vodafone, verso la quale nel caso l'istante dovrebbe rivolgere in via esclusiva le proprie doglianze."* (pagina 3 memoria Telecom); mentre l'operatore

Vodafone ha affermato che *“l’utenza oggetto di contestazione migra regolarmente verso Telecom Italia XXX in data 03.03.2015 e disattivata in data 11.03.2015” (pagina 2 memoria Vodafone); “non può ricadere sull’utente l’onere di conoscere e comunicare le cause che hanno determinato i fatti oggetto di contestazione”;*

- *“nessuno degli operatori ha ad oggi fornito la prova di aver adeguatamente informato l’utente delle difficoltà incontrate nell’adempimento dell’obbligazione”;*

- non possono essere ritenute sufficienti le comunicazioni di presa in carico della richiesta di rientro e d’invito ad attendere i tempi necessari per l’attivazione, inviate da Telecom Italia alla società istante e *“reiterate in forma identica fino all’udienza di conciliazione in data 21.10.2015”;* non può ritenersi, quindi, adempiuto l’obbligo informativo in carico al gestore, in conformità di quanto, tra l’altro, ribadito dalla Delibera Agcom n. 117/10 CIR secondo cui *“non può ritenersi sufficiente la semplice circostanza che una risposta in forma scritta vi sia stata, atteso che lo disposizione richiamata richiede che essa sia adeguatamente motivata e debba indicare gli accertamenti compiuti”;*

- *“solo in sede di conciliazione, a distanza di 8 mesi dalla disattivazione del numero la Telecom Italia XXX ha comunicato di aver emesso ordinativo di riattivazione”.*

Inoltre, *“in merito alla missiva che Telecom Italia XXX afferma di aver trasmesso in data 12.06.2015”* l’istante ne ha ribadito l’irrelevanza *“fermo restando che non risulta ricevuta dei destinatari, che è mancante di prova di ricezione e che l’operatore non ha mai preso contatto con l’utente. Infatti, entrambi gli operatori, ed in special modo la Telecom XXX, sono sempre stati in possesso di ogni informazione “indispensabile” alla definizione della pratica avendo l’utente sottoscritto ben due contratti di migrazione da Vodafone XXX a Telecom XXX. (già in atti) in relazione al n. 0577282XXX”.* Sul punto l’istante ha ribadito che il primo contratto è stato sottoscritto in data 19 gennaio 2015 ed il secondo in data 13 marzo 2015, *“la cui stipulazione era stata per l’appunto sollecitata da Telecom. XXX al fine di riattivare il numero”.*

Infine, per quanto riguarda la perdita della numerazione, ha ribadito che la società istante *“per le ragioni già illustrate nei precedenti scritti, ha comunicato alla Telecom XXX, in data 31/10/2015, la sua volontà di non riattivare la numerazione 0577282XXX in quanto inutilmente tardiva”.*

5. L’integrazione istruttoria. La posizione di Telecom Italia (Wholesale).

L’Ufficio, sulla base degli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, ha chiesto integrazioni istruttorie ai sensi dell’art. 18 del Regolamento a Telecom Italia XXX (Wholesale) volte a conoscere i passaggi tra gli operatori intervenuti sulla numerazione *de qua*.

Nei termini concessi Telecom Italia XXX (Wholesale) ha rappresentato che:

“il DN 0577 282XXX era intestato a FELIX XXX. DI A. QUERCI, cessato in data 25/06/2015 ed ora linea disponibile commercialmente.

La situazione, per le indicazioni avute, è:

In CRM 2.0-ADSL (numero di ordini: 1)

Ordine di MIGRAZIONE di RIENTRO SU BTS

data_ricezione_ordine 06/02/2015

data_attesa_consegna 17/02/2015 Rimodulata al 09/03/2015

data_espletamento 09/03/2015

In CRM 3.0 (numero di ordini: 1)

Ordine di CESSAZIONE NORMALE DI NPG VODAFONE

data_ricezione_ordine 23/04/2015

data_attesa_consegna 08/01/2015 Rimodulata al 30/04/2015

data_espletamento 25/06/2015
In allegato le schermate”.

6. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare si osserva che:

- è da rigettare l’eccezione dedotta dall’operatore Telecom Italia nelle memorie autorizzate relativamente alla difformità delle domande tra UG e GU14. Sul punto si richiamano le Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS) in virtù delle quali le istanze, in un’ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In particolare, anche la richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione, deve essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte; quindi, nel rispetto di quanto indicato dalle Linee Guida, la presente disamina si incentrerà sulla ritardata attivazione dei servizi, sull’omessa portabilità dell’utenza *de qua*, sulla perdita della numerazione, nonché sulla mancata/ritardata risposta ai reclami;

- con riferimento alla richiesta di cui al punto *sub vi*), volto ad ottenere un indennizzo “*per ogni altra fattispecie*”, tale domanda non è accoglibile perché quanto richiesto è generico e indeterminato, non permettendo a quest’Autorità una verifica puntuale sulle questioni oggetto di contestazione.

Nel merito:

Sulla ritardata attivazione dei servizi e l’omessa portabilità dell’utenza n. 0577 282XXX.

La società istante ha dedotto di aver aderito ad un’offerta proposta dall’operatore Telecom Italia che prevedeva la portabilità della propria utenza da Vodafone a Telecom Italia, attivazione che non si è mai perfezionata; inoltre ha rappresentato che, dai “primi di marzo”, l’utenza cessava di funzionare. Di contro gli operatori hanno dedotto la correttezza del proprio operato; in particolare l’operatore Telecom Italia ha evidenziato l’impossibilità tecnica di far rientrare l’utenza, atteso che la stessa risultava non più attiva mentre l’operatore Vodafone ha sostenuto che l’utenza oggetto di contestazione era migrata regolarmente verso Telecom Italia in data 3 marzo 2015 e disattivata in data 11 marzo 2015.

La doglianza dell’istante è fondata e meritevole di accoglimento per le ragioni che seguono.

In primis nel caso di cui trattasi si configurano due fattispecie: la ritardata attivazione dei servizi nelle more del passaggio tra i due operatori e l’omessa portabilità.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione sembra utile premettere una sintetica descrizione del complesso quadro normativo in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziandone gli aspetti di maggior rilievo ai fini che qui interessano. La legge 2 aprile 2007, n. 40 recante “*conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*”, ha riconosciuto all’utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore. A tal riguardo, si segnala il disposto dell’articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui: i “*contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà*

del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni". A valle di tale normativa, l'Agcom ha adottato la Delibera n. 274/07/CONS recante "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso", la Delibera n. 41/09/CIR recante "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa" e la Delibera 52/09/CIR recante "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla Delibera Agcom n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto".

Alla luce di tale quadro normativo è possibile schematizzare la complessa procedura di migrazione in tre fasi. Nella fase 1, in particolare, l'utente aderisce ad un'offerta commerciale di un operatore commerciale diverso (c.d. operatore *recipient*) da quello presso il quale è l'utenza da migrare (c.d. operatore *donating*). Nella fase 2, l'operatore *recipient* trasmette la richiesta di passaggio all'operatore *donating* e quest'ultimo procede alle verifiche formali e tecniche previste dalla normativa di settore, fornendo l'esito delle stesse ("OK" o "KO") entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica il silenzio assenso. Nella fase 3, l'operatore *recipient*, ricevuto il riscontro positivo o comunque in applicazione del silenzio assenso, processa la migrazione entro la DAC (data di attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente. In tal modo viene avviato il *provisionig* tecnico da parte dell'operatore di rete.

In riferimento alla prima fattispecie di disservizio, ovvero alla ritardata attivazione dei servizi, dagli atti del procedimento ed, in particolare dalle schermate prodotte da Telecom Italia XXX (Wholesale) in seguito alla richiesta istruttoria, si evince che l'operatore *recipient* Telecom Italia, a fronte di un contratto sottoscritto in data 19 gennaio 2015, ha inserito l'ordine di migrazione in data 5 febbraio 2015 con relativa DES (Data di Espletamento) il 9 marzo 2015, quindi in ritardo rispetto a quanto previsto dalla normativa di settore e dalla propria Carta dei Servizi.

Pertanto si ritiene che la responsabilità in ordine alla ritardata attivazione dei servizi nelle more del passaggio da altro operatore, nonché dei correlati oneri informativi dovuti all'utente, sia da ascrivere a Telecom Italia non avendo l'operatore *recipient* dato evidenza di aver informato adeguatamente la parte istante in merito agli impedimenti tecnici occorsi; ciò premesso deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Viceversa nessuna censura può essere mossa nei confronti dell'operatore Vodafone nella sua qualità di *donating*.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 3, comma 3, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS il quale prevede, in caso di ritardata/mancata attivazione del servizio, che gli importi previsti al comma 1 dello stesso articolo, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di disservizio, "siano ridotti ad un quinto, quando riguardano procedure per il cambio di operatore" in combinato con l'art. 12, comma 2, in quanto trattasi di utenza "*business*".

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo degli indennizzi, si individua il *dies a quo* nel giorno 30 gennaio 2015 (detratti i 10 giorni previsti da Telecom Italia, come previsto dalle "La Carta dei Servizi di Telecom Italia" per l'attivazione dei servizi calcolati a partire dal 19 gennaio 2015, data di sottoscrizione del contratto) ed il *dies ad quem* nella data dell'8 marzo 2015 (giorno precedente alla data di espletamento (DES) dell'ordine di migrazione). Pertanto l'indennizzo da riconoscere alla società istante è pari all'importo di euro 114,00 (euro 1,50 *pro die* x 2 x n. 38 giorni di ritardata attivazione del servizio).

In riferimento alla seconda fattispecie di disservizio, ovvero all'omessa portabilità, dagli atti del procedimento ed in particolare dalle schermate prodotte da Telecom Italia XXX (Wholesale) in seguito alla richiesta istruttoria, si evince che l'operatore *recipient* Telecom Italia, nell'ordine di migrazione non ha indicato il numero dell'utenza n. 0577 282XXX nello "slot" denominato "Numero Linea", inserendo l'ordinativo come se si trattasse di una c.d. "linea non attiva". L'operatore *donating* Vodafone, non avendo ricevuto l'ordine di migrazione comprensivo del numero del cliente nel campo giusto, ha dato l'ok alla migrazione ma non ha trasferito il numero perché mai richiesto da Telecom Italia. L'ordine di migrazione non corretto ha provocato il disservizio alla società istante.

Ciò premesso, si ritiene, che la responsabilità per l'omessa portabilità della predetta risorsa numerica sia ascrivibile all'operatore *recipient* Telecom Italia; ne consegue che deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Viceversa nessuna censura può essere mossa nei confronti di Vodafone nella sua qualità di operatore *donating*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 1, e 12, comma 2, dell'Allegato A) alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, attesa la natura "*business*" dell'utenza interessata dal disservizio.

Per quanto concerne l'intervallo temporale rispetto al quale calcolare l'indennizzo si individua il *dies a quo* nel giorno 9 marzo 2015 (data di espletamento (DES) dell'ordine di migrazione privo dell'inserimento del numero dell'utenza nel relativo "slot") ed il *dies ad quem* nel giorno 31 ottobre 2015 (data della nota inviata dalla società istante a Telecom Italia da cui si evince la volontà di revocare la richiesta di riattivazione dell'utenza).

Ne deriva che, per l'omessa portabilità, l'operatore Telecom Italia è tenuto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 2.370,00 (euro 5,00 *pro die* x 2 n. 237 giorni).

Sulla perdita della numerazione.

La società istante lamenta la perdita della numerazione 0577 282XXX "*attribuita alla Felix XXX dal 1984*".

La doglianza non è fondata pertanto la domanda di cui al punto *sub iv*) delle richieste volta ad ottenere l'indennizzo per la perdita della numerazione non può essere accolta.

Dalle risultanze istruttorie, infatti, emerge che la società istante ha rinunciato alla riattivazione con comunicazione inviata in data 31 ottobre 2015 all'operatore Telecom Italia, successivamente alla udienza di conciliazione nella quale il rappresentante di detto operatore aveva proposto la riassegnazione della numerazione che risultava disponibile commercialmente.

Sulla mancata risposta al reclamo.

La società istante deduce la "*mancata e/o ritardata risposta ai reclami*" del 23 marzo 2015 e del 17 aprile 2015 inviati all'operatore Telecom Italia nonché del 5 giugno 2015 inviato sia a Telecom Italia che a Vodafone.

La doglianza dell'istante è parzialmente fondata e meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Dalle risultanze istruttorie risulta che la società istante ha inviato all'operatore Telecom Italia un reclamo in data 23 marzo 2015 poi reiterato in data 17 aprile 2015 ed in data 5 giugno 2015. Il contenuto dei reclami risulta omogeneo. L'operatore ha dato riscontro in data 25 marzo 2015 e in data 23 aprile 2015 con due comunicazioni non adeguatamente motivate e quindi sufficienti a garantire la corretta gestione dell'utente.

In generale si evidenzia che l'istante ha diritto all'indennizzo "*per mancata o ritardata risposta ai reclami*", di cui all'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS che, prevede nel caso in cui "*l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo*".

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico di Telecom Italia, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto della "Carta dei Servizi" di detto operatore per la risposta del reclamo del 23 marzo 2015 (il primo reclamo in ordine di tempo), si determina il *dies a quo* nella data del 22 aprile 2015 ed il *dies ad quem* nel 21 ottobre 2015, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto la società Telecom Italia è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 213,00 (euro 1,00 *pro die* x 213 giorni di mancata risposta).

Con riferimento al reclamo del 5 giugno 2015 inviato anche all'operatore Vodafone, dalle risultanze istruttorie, emerge che detto operatore ha dato riscontro con propria comunicazione del 10 luglio 2015, inviata via e-mail all'Avvocato XXX Becherini; con detta nota l'operatore ha comunicato che la numerazione risultava essere stata disattivata a far data dall'11 marzo 2015 a seguito di passaggio ad altro operatore. Tale riscontro è stato fornito entro il tempo utile di 45 giorni previsto della "Carta del Cliente dei Servizi mobili e fissi di Vodafone Italia XXX" per fornire la risposta al reclamo; pertanto nessun indennizzo può essere riconosciuto a carico di detto operatore.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale che l'operatore Telecom Italia liquidi a favore della società istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento 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 Vice Presidente nella seduta del 3 ottobre 2017;

DELIBERA

in riferimento all'istanza avanzata in data 19 gennaio 2016 dalla società Felix XXX di A. Querci X. nei confronti degli operatori Telecom Italia XXX e Vodafone Italia XXX:

1) il rigetto dell'istanza nei confronti dell'operatore Vodafone Italia XXX;

2) in parziale accoglimento dell'istanza *de qua* che l'operatore Telecom Italia XXX corrisponda in favore della società istante, a mezzo assegno o bonifico bancario:

- a) l'importo di euro 114,00 a titolo d'indennizzo per la ritardata attivazione del servizio;
- b) l'importo di euro 2.370,00 a titolo d'indennizzo per l'omessa portabilità;
- c) l'importo di euro 213,00 a titolo d'indennizzo per la ritardata risposta al reclamo;
- d) l'importo di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo di cui ai precedenti punti 2) lettere a), b) e c) dovranno essere maggiorate 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.

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 Vice Presidente
Alberto Lapenna