



DELIBERAZIONE
n. 24 del 9 marzo 2021

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 243-18 xxxxx/
Wind Tre S.p.A.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>VicePresidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata 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";

VISTA 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 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l'"*Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

VISTA la "*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, 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 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 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. 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 la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche*" e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

VISTA l’istanza GU14 n. 243 del giorno 23 aprile 2018 la società xxxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con le società Wind Tre S.p.A. (di seguito, per brevità, Wind Tre) e Telecom Italia S.p.A. (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 Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto *business* sull’utenza n. 055 264xxx con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito per brevità Telecom Italia), lamenta la perdita del suddetto numero a causa dell’attribuzione ad altro utente contrattualizzato con l’operatore Wind Tre.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- “*dal mese di settembre [2017] la ricorrente [riceveva] numerose segnalazioni in ordine al fatto che le telefonate in entrata [erano] andate perse, posto che dal terminale telefonico non veniva emesso alcun segnale acustico con l’evidente conseguenza che nel soggetto effettuante la chiamata appariva concreta la consapevolezza che nell’ufficio contattato non vi fosse personale in servizio per rispondere alle proprie chiamate*”;
- tempestivamente contattava il *call center* dell’operatore Telecom Italia che non rilevava anomalie, dichiarando che poteva dipendere dal centralino; allora “*provvedeva ad incaricare un tecnico di propria fiducia*”; a seguito dell’intervento, “*rilevava che l’apparecchiatura era funzionante ma che non perveniva la linea*”;
- effettuava una nuova segnalazione a Telecom Italia e veniva a sapere che “*il numero 055-264xxx, utilizzato dalla ricorrente nella propria attività di impresa (...), nel mese di agosto del 2017 era migrato, senza alcuna richiesta, né autorizzazione, a un soggetto privato*”; nello specifico gli veniva riferito che si trattava dell’operatore Infostrada, oggi Wind Tre.
- in data 26 ottobre 2017 l’istante, nell’ambito del presente procedimento, chiedeva al Co.Re.Com. della Regione Toscana l’adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell’art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS nei confronti degli operatori Wind Tre e Telecom Italia, al fine di garantire il rientro in Telecom Italia dell’utenza *de qua*. In data 9 novembre 2017 veniva emesso il provvedimento temporaneo che rimaneva inesitato.

In data 25 gennaio 2018 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Wind Tre e Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Co.Re.Com. Toscana, tentativo che si concludeva con

verbale attestante il fallimento dello stesso con l'operatore Wind Tre e di accordo con l'operatore Telecom Italia.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“un equo indennizzo a titolo di responsabilità contrattuale per inadempimento alle obbligazioni assunte, riservata ogni richiesta risarcitoria e condannando le predette società ad annullare il ciclo di fatturazione e le fatture fino ad oggi emesse, nonché a restituire gli importi indebitamente corrisposti dall'agosto 2017”.*
- ii) spese di procedura.

2. La posizione degli operatori.

La società Telecom Italia, in relazione ai fatti oggetto di controversia, risulta estromessa dalla procedura, atteso che, nell'udienza di definizione, l'Ufficio del Corecom prendeva atto dell'accordo transattivo intercorso fra le parti con la conseguente archiviazione del presente procedimento nei confronti dell'operatore medesimo. A tal riguardo, ai fini della ricostruzione della vicenda, si è ritenuto che la documentazione allegata alla memoria dell'operatore Telecom Italia, sebbene estromesso dal presente procedimento, meritasse una valutazione ai fini di una ricostruzione cognitiva e del completamento istruttorio. In particolare, si farà riferimento alla copia della schermata (*“ENRICO xxxx_055264xxx_Schermate_CRM_WS N° Ordine: 1-33324101920”*) estratta dal sistema attestante l'attivazione dell'utenza n. 055 264xxxx su rete Wind Tre espletata in data 9 agosto 2017 a seguito di DRO (*“Data creazione ordine”*) del 20 luglio 2017.

La società Wind Tre, in data 24 maggio 2018, 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 eccepito, preliminarmente *“l'inammissibilità della presente istanza di definizione per carenza di legittimazione attiva poiché l'utenza, oggetto di contestazione, non risulta intestata, sui sistemi Wind, al cliente xxxxx, istante della presente controversia”.*

Inoltre, l'operatore Wind Tre *“[f]erme le assorbenti eccezioni e deduzioni in rito di cui sopra, [ha formulato] le seguenti osservazioni”:*

- *“[d]a verifiche effettuate emergeva che in data 25 Ottobre 2017, l'utente promuoveva un'istanza ex art. 5 del Regolamento, finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza. Con nota del 30/10/17 la scrivente rappresentava: “che l'utenza 05526xxxx risulta attiva come LANA, ossia come nuova linea telefonica Wind Tre a far data dal 09/08/17 a nome di utente privato; ciò per effetto dell'ordine 7-354656844406 di attivazione con accesso WLR LANA, inoltrato in data 09/07/2017 espletato per la componente WLR in data 23/08/2017, codice ordine OLO 76591499, ed espletato per la componente ADSL in data 07/10/2017 Prot. Prog, 8328942”;*
- *“considerato che l'attivazione di una LANA in accesso WRL avviene a valle dell'attribuzione della medesima numerazione da parte di Telecom Italia che nel caso di specie ha regolarmente rilasciato l'utenza de qua, non si ravvisano responsabilità della scrivente società in ordine a quanto lamentato dall'istante” (allegato 2)”;*
- il *“provvedimento temporaneo (...) veniva riscontrato in data 10/11/17 rimandando: “a quanto rappresentato con nota in cronologia: l'utenza de qua è stata assegnata da Telecom Italia ad altro utente ed è regolarmente attiva sotto rete Wind Tre Per completezza, si ricorda che l'utenza 055264xxx è una linea non attiva in accesso WLR, dunque una tipologia di numerazione per la quale è TIM a disporre la riassegnazione. Nessuna azione può pertanto*

essere effettuata dalla scrivente società al fine di dar corso al provvedimento emesso, posto che un eventuale rientro in Telecom non può essere gestito senza la volontà del nuovo intestatario.
“(allegato 3)”

- *l’utenza 055264xxxx risulta ad oggi attiva su rete Wind3 a nome di altro utente”.*

Inoltre l’operatore Wind Tre ha dedotto come la *“domanda attorea non merita accoglimento in quanto infondata in fatto e in diritto.* Al riguardo ha precisato che *“[l]’attivazione di una LNA in accesso WRL avviene a valle dell’attribuzione della medesima numerazione da parte di Telecom Italia che nel caso di specie ha regolarmente rilasciato l’utenza de qua, non si ravvisano responsabilità della scrivente società in ordine a quanto lamentato dall’istante”.*

L’operatore Wind Tre ha chiesto, in conclusione, il rigetto di *“tutte le domande proposte dall’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto”.*

L’Ufficio, sulla base degli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, ha chiesto una integrazione istruttoria ai sensi dell’art. 18 del Regolamento a Telecom Italia (*Wholesale*), che ha comunicato, fra l’altro, che in relazione al *“DN 055264xxxx la situazione, per il periodo richiesto o le indicazioni avute, è: (...) CODICE ORD. OLO: 16591499*

ATTIVAZIONE NORMALE DI WLR LNALR Linea Non [Attiva] in CHIUSO - INFOSTRADA

Data Ricezione Ordine 20/07/2017

Data Attesa Consegna 08/08/2017 Rimodulata al 23/08/2017

Data Espletamento 09/08/2017”.

3. La replica dell’istante.

L’istante, per il tramite del legale di fiducia, in data 31 maggio 2018, ha fatto pervenire una propria memoria con la quale, in relazione alle memorie delle parti convenute, ha evidenziato, fra l’altro, che *“risulta documentalmente provato e non contestato dalle controparti:*

1) che il numero oggetto del ricorso era utilizzato dalla società ricorrente per la propria attività di impresa tant’è che lo stesso era stata inserito nella propria carta intestata, sugli elenchi telefonici e online (cfr doc. 2);

2) che improvvisamente e senza giustificazione alcuna la società ricorrente si è vista privare di detto numero che è migrato ad un utente privato senza che vi sia stata alcuna richiesta sul punto da parte di xxxx;

3) che l’illegittima migrazione del numero è avvenuta per cause imputabili alle compagnie convenute che niente sul punto hanno non solo dedotto, ma neppure provato, né tanto meno offerto soluzioni attendibili, avendo semplicisticamente riferito che la numerazione doveva considerarsi persa e non più recuperabile;

4) che, successivamente alla migrazione del numero, xxxx si è vista addirittura richiedere importi per la numerazione migrata (cfr doc. 3 tentativo di conciliazione), da ultimo fattura n. 8L00343639 del 09.05.2018 per l’importo di € 122,25 dove addirittura tra le varie voci vi è anche l’importo di € 11,00 per spese di riattivazione collegamento”.

Parte istante ha respinto l’eccezione avanzata da Wind Tre secondo cui *“il ricorso sarebbe inammissibile perché la ricorrente sarebbe priva di legittimazione attiva in quanto intestatario della numerazione sarebbe altro soggetto”.*

Ha ribadito che le richieste espresse in istanza hanno come oggetto la comprensione della *“responsabilità delle Compagnie convenute che hanno permesso la migrazione del numero in parola senza autorizzazione, né alcuna richiesta da parte della società legittima titolare”*.

Con riguardo alla procedura GU5, ha ricordato *“che sia Wind Infostrada che TIM non hanno ottemperato all’ordine loro rivolto dal Corecom, adducendo motivazioni pretestuose ed inattendibili e facendo ricadere la responsabilità di quanto accaduto all’altra compagnia convenuta e senza offrire alcuna soluzione attendibile alla risoluzione della problematica Entrambe le compagnie avrebbero infatti dovuto ottemperare all’ordine del Corecom e riattivare immediatamente la linea a xxxx (...), circostanza non avvenuta”*.

4. Motivazione della decisione.

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

In primis si osserva che le richieste *sub i)* e *ii)* per la parte in cui sono rivolte a Telecom Italia non possono formare oggetto di pronuncia, per effetto dell’accordo transattivo raggiunto nei confronti di detto operatore, formalizzato dall’istante in sede di udienza.

Inoltre, con riferimento all’eccezione formulata in memoria dalla società Wind Tre in ordine al *“l’inammissibilità della presente istanza di definizione per carenza di legittimazione attiva”*, deve rilevarsi che il predetto operatore non può ritenersi estraneo alla vicenda. Infatti appare incontestato fra le parti che l’utenza oggetto del procedimento fosse sotto la gestione dell’operatore Telecom Italia e nella titolarità della società istante al momento dell’attribuzione ad un cliente Wind Tre a far data 9 agosto 2017.

Infine, sempre in via preliminare, con riferimento alla domanda *sub i)* si richiama che l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ribadito come la propria competenza alla liquidazione degli indennizzi dovuti debba essere intesa a prescindere dalla specifica formulazione della domanda posta dall’utente, avuto riguardo alle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui *“[i]l contenuto delle singole richieste di parte, invece, può essere interpretato in maniera più sfumata [...] in un’ottica di tutela dei contraenti deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare”*.

Nel merito, la presente disamina s’incentra sulla perdita della titolarità del numero n. 055 264xxxx per erronea attribuzione ad altro utente.

Con riferimento alla contestazione di parte istante, occorre evidenziare, fin da subito, che contrariamente a quanto dalla stessa rappresentata, detta perdita del numero non risulta avvenuta nelle more di una procedura di migrazione non richiesta. Tale circostanza è stata confermata a seguito di espressa richiesta a Telecom Italia (*Wholesale*) dalla quale si evince che la numerazione 055 26xxxx è stata oggetto di un ordinativo di *“attivazione normale di wlr lnalr Linea Non [Attiva]”* emesso da Wind Tre (Data Ricezione Ordine: 20 luglio 2017).

Nel caso di specie, a fronte della predetta contestazione, l’operatore Wind Tre ha declinato la propria responsabilità, evidenziando che *“l’utenza 055264xxxx è una linea non attiva in accesso WLR, dunque una tipologia di numerazione per la quale è TIM a disporre la riassegnazione”*. Ulteriormente ha specificato che *“[l]’attivazione di una LNA in accesso WRL avviene a valle dell’attribuzione della medesima numerazione da parte di Telecom Italia che nel caso di specie ha regolarmente rilasciato l’utenza de qua”*. Sulla base di ciò la società Wind Tre ha declinato ogni responsabilità in ordine a quanto lamentato dall’istante.

Sul punto giova richiamare che, ai sensi della Delibera Agcom n. 694/06/CONS “Modalità di realizzazione dell’offerta WLR ai sensi della Delibera Agcom n. 33/06/CONS”, art. 1. Lettera a) si intende per offerta WLR *“l’offerta all’ingrosso di Telecom Italia relativa alle prestazioni di interconnessione e di accesso ai sistemi di Telecom Italia necessarie agli operatori che ne fanno richiesta al fine di commercializzare ai clienti finali i “servizi di accesso in postazione fissa alla rete telefonica pubblica per effettuare e/o ricevere chiamate telefoniche e servizi correlati”. Tali prestazioni includono le prestazioni di raccordo ai permutatori di Telecom Italia e l’instradamento delle comunicazioni telefoniche. L’offerta WLR è un’offerta all’ingrosso relativa alla banda bassa delle frequenze del doppino in rame (POTS o ISDN) che collega la sede del cliente finale allo stadio di linea (permutatore) di Telecom Italia”*.

Al riguardo deve evidenziarsi che, dagli atti del procedimento, ovvero dalla schermata estratta dai sistemi di Telecom Italia Wholesale risulta confermato che l’ordinativo inserito da Wind Tre aveva ad oggetto una richiesta di accesso di tipologia identificati in corrispondenza della casella *“Dettagli Item”* quale *“Prodotto: WLR linea non attiva”*.

Sul punto viene in particolare rilievo il sopracitato l’art. 1 della Delibera Agcom n. 694/06/CONS che alla lettera h) definisce: *“Linea non attiva - la linea della rete locale di accesso di Telecom Italia installata ma non utilizzata da un cliente finale al momento dell’ordine WLR”*

L’articolo dall’art. 13, comma 3, della sopracitata Delibera stabilisce le modalità di trasmissione dell’ordine di lavorazione che l’*“Operatore WLR”* deve seguire *“[n]el caso di linea non attiva”* e il successivo art. 14, comma 1, stabilisce che l’operatore di accesso *“Telecom Italia, al momento della ricezione dell’ordine, verificati i dati trasmessi e la loro completezza, attiva la prestazione all’utente nei tempi e secondo le modalità stabilite nei commi successivi”*.

Nel caso di specie è, dunque, evidente che non spettava all’operatore Wind Tre, qui in veste di *“Operatore WLR”*, adempiere alla verifica formale e contrattuale inerente allo status di *“linea non attiva”* e, dunque, non gli competeva alcuna verifica circa il fatto che la stessa fosse al momento utilizzata da altro utente finale.

È da osservarsi, fra l’altro, che il cliente finale cui era effettivamente in uso era, comunque, contrattualizzato con altro operatore, qui estromesso dal procedimento per intervenuto accordo in sede di udienza di definizione.

Da quanto sopra esposto, discende che non può trovare accoglimento la domanda *sub i)* d’indennizzo per la perdita della numerazione.

Parimenti, non può essere accolta la domanda *sub ii)*; considerato il rigetto della domanda, si ritiene equo infatti compensare le spese di procedura.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l’illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 9 marzo 2021;

DELIBERA

il rigetto dell’istanza presentata in data 23 aprile 2018 dalla società xxxx nei confronti della società Wind Tre S.p.A., con compensazione delle spese procedurali.

È 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.

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
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)