

**DELIBERA N. 036/2022/CRL/UD del 11/02/2022**

**D. Exxx/TELETU/TELECOM  
(LAZIO/D/1065/2016)**

### **IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del 11/02/2022;

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”;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

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 del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

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”;

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” (di seguito denominato “Regolamento indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente acquisita con protocollo n. D5591 del 21/12/2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **1. La posizione dell’istante**

L’istante lamentava nei confronti di TeleTu/Vodadone Italia Spa (di seguito per brevità anche “TeleTu”) e di Telecom Italia Spa (di seguito per brevità anche “Telecom”), quanto di seguito dedotto:

- i. In data 12.11.2015 l'Istante chiedeva una procedura di migrazione da TeleTu a Telecom, aderendo all'offerta "Tim Casa Smart" che prevedeva "...telefonate illimitate ai fissi e ai cellulari, ADSL 20 mega e Tim Vision da 19 euro al mese + da febbraio euro 10,00 per 500 minuti sul cellulare";
- ii. "Nonostante per 3 volte sia stato confermato ... il codice di migrazione, il tecnico senza alcuna autorizzazione, invece di finalizzare la migrazione, ha attivato una nuova utenza, la n. 06 9XXXX5, con perdita del vecchio numero che aveva da oltre 10 anni. Ciò ha provocato gravi disagi, posto che al vecchio numero di telefono erano collegati gli allarmi della casa e l'istante è stato costretto a trascorrere le festività natalizie in casa, non potendo essere avvisato telefonicamente se in caso fosse scattato l'allarme";
- iii. "Il servizio voce è stato attivato con ritardo e il servizio adsl solo a metà gennaio";
- iv. "Telecom ha fatturato importi superiori a quanto pattuito, mentre TeleTu ha continuato ad emettere fatture per il vecchio numero di telefono, per un servizio di cui non si stava più usufruendo";
- v. "L'istante ha, inoltre, subito la sospensione della linea per circa un mese, da fine maggio e per tutto giugno 2016 e altre due sospensioni della durata di una settimana circa ciascuna nei mesi precedenti. Vi sono, inoltre, stati anche dei malfunzionamenti sulla linea";
- vi. "All'udienza di conciliazione non è stato possibile raggiungere un accordo".

Su quanto esposto, l'istante, a mezzo del Formulario GU14 chiedeva: - Storno somme richieste e non dovute e rimborso somme pagate non dovute; - Indennizzi per la sospensione del servizio e malfunzionamenti come da allegato A delibera 73/11/CONS; - Indennizzi per omessa migrazione come da all.A delibera 73/11/CONS; - Indennizzi per perdita numero di telefono come da allegato A delibera 73/11/CONS; - Indennizzi per mancata risposta ai reclami come da allegato A delibera 73/11/CONS; - Indennizzi per servizi non richiesti come da allegato A delibera 73/11/CONS; - Indennizzi come da allegato A delibera 73/11/CONS.

## **2. La posizione dell'operatore**

### **2.1 Telecom**

L'operatore chiedeva esclusivamente che venisse "dichiarata e accertata l'inammissibilità e, comunque, l'infondatezza nel merito dell'istanza presentata dal Sig. Emiliani per i seguenti motivi: 1) Nel merito: Infondatezza dell'istanza. L'istanza di controparte si profila del tutto priva di riscontro probatorio, nulla è stato depositato a

riscontro dei disagi lamentati e degli eventuali indennizzi richiesti, pertanto solo alla luce di tali circostanze l'istanza dovrebbe essere dichiarata infondata. Ciò premesso per quanto concerne le utenze indicate nel formulario GU14, Tim dichiara quanto segue. Per quanto riguarda l'interruzione della linea 06 9XXXXX5, nessuna responsabilità può essere attribuita all'esponente, posto la richiesta di cessazione standard inserita da OLO Infostrada nel sistema Wholesale. Per quanto invece concerne 069XXXXX3, per il quale era stato richiesto il rientro in Tim, si rileva che l'ordine di attivazione è andato in KO più volte con causale "rifiuto del cliente", dopodiché Teletu effettuava la cessazione standard dell'utenza. Anche in relazione a questa seconda numerazione, Tim risulta priva di qualsivoglia responsabilità. Nulla può essere aggiunto circa le ulteriori richieste dell'istante, in quanto formulate genericamente e prive di qualsiasi riferimento puntuale dal quale poter comprendere il disservizio subito. Ebbene, alla luce di quanto dedotto e prodotto nel merito non può che essere rilevato che non sussiste materia del contendere, posto che Telecom ha già provveduto a ristorare controparte di quanto qui lamentato".

## 2.2. TeleTu

L'operatore TeleTu sosteneva la correttezza dell'operato del gestore in quanto "Parte istante (omissis) lamenta la mancata migrazione dell'utenza storica 06-9XXXXX3 da TeleTu a Telecom e la successiva perdita della stessa. A tal riguardo, tuttavia, l'odierna esponente rileva di aver correttamente compiuto quanto di spettanza in merito dalla richiesta di portabilità ricevuta. Difatti la fase 2, di competenza del gestore donating TeleTu, è stata espletata regolarmente entro le tempistiche previste. Non risulta, tuttavia, eseguita la successiva fase 3, di competenza di altro operatore. Nessuna responsabilità, pertanto, può essere riscontrata nell'operato gestionale dell'odierna esponente avendo quest'ultima eseguito le fasi di propria spettanza." La difesa di TeleTu aggiunge, ancora, che: "...nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle Condizioni Generali di Contratto, risulta essere pervenuto all'odierna esponente". "In merito poi, alle richieste avanzate dall'istante si rappresenta che per le ragioni sin qui trattate, non sussistendo alcuna inadempienza da imputare al gestore telefonico odierno esponente, automaticamente viene meno ogni e qualsiasi pedissequa domanda risarcitoria o di indennizzi". "Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera 173/07/CONS. TeleTu, pertanto, contesta le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi in attesa della migrazione.

Successivamente, poi, stante il mancato pagamento da parte del Sig. Emiliani delle fatture emesse nel periodo gennaio 2016-gennaio 2017, è stata eseguita la cessazione dell'utenza, come previsto dalla Condizioni Generali di Contratto. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risultano essere tuttora presenti fatture insolute per un importo di euro 539,20”.

### **3. Motivi della decisione**

In via preliminare si rileva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

*Sugli indennizzi per omessa migrazione* come da all.A delibera 73/11/CONS. Nel caso concreto si controverte sulla vicenda relativa alla migrazione, ed il successivo rientro, di una linea di telefonia fissa che vede coinvolti due operatori: l'operatore OLO donating (TeleTu), l'operatore OLO recipient (Telecom); la disciplina normativa di riferimento è quella prevista dalla Delibera Agcom n. 4/06/CONS come modificata ed integrata dalla n. 274/07/CONS, dalla circolare Agcom del 9 aprile 2008 (attuativa della citata Delibera n. 274/07CONS) e dalla Delibera Agcom n. 41/09/CIR. Come ampiamente indicato in precedenti decisioni del Co.Re.Com (tra le altre Co.Re.Com Regione Toscana deliberazioni 5 del 18 gennaio 2013 e 45 del 18 marzo 2015) “pare preliminarmente opportuno chiarire, in via generale, che, dal punto di vista regolamentare, si ha “migrazione” tra operatori (OLO to OLO), quando viene richiesto il passaggio dall'OLO donating all'OLO recipient oppure da un operatore OLO donating a Telecom Italia XXX. In entrambi i casi, c'è migrazione se viene utilizzata la rete di accesso di Telecom Italia. In sintesi, la procedura di migrazione si articola in 3 fasi: “Fase 1”: richiesta del cliente (coinvolge l'utente e il recipient); “Fase 2”: comunicazione preventiva (coinvolge il recipient e il donating); “Fase 3”: provisioning tecnico (coinvolge l'utente, il recipient, il donating, Telecom Italia Wholesale e il donor), che consiste nella realizzazione della migrazione. In particolare, nella “Fase 3”, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del donating, il recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC (Data Attesa Consegna) concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC, effettuando le necessarie notifiche di conclusione del processo nei confronti degli operatori coinvolti tra cui, ultima, la notifica di cessazione nei confronti sia del donating che dell'eventuale donor (è la c.d. “notifica 12”). La Delibera n. 23/12/CIR stabilisce, a tal uopo, che “secondo il quadro regolamentare previsto dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, nonché le disposizioni contenute nell'accordo quadro del 16 giugno 2008 in materia di trasferimento delle utenze telefoniche, si deve evidenziare che nel processo di migrazione tra OLO donating ed OLO recipient,

laddove la risorsa numerica da migrare sia legata a uno o più numeri ad essa associati, il recipient nella fase 1 deve comunicare il codice di migrazione completo, cioè quello che identifica la risorsa ed i numeri ad essa annessi. Nella fase 2 il recipient deve comunicare al donating il codice di migrazione unitamente all'elenco di tutte le numerazioni associate all'accesso anche nel caso in cui la risorsa da migrare sia una sola. Invero nella fase 3 il recipient deve chiedere l'attivazione della risorsa e dei numeri che intende migrare. Di seguito, Telecom espleta l'ordine e comunica al donating il dettaglio dei soli numeri che il recipient intende trasferire. Solo dopo la comunicazione di tale informativa, il donating, verificato che i numeri restino senza accesso sottostante, può procedere alla cessazione di tali numeri o chiederne la portabilità su altro accesso". Nel caso di specie, l'operatore donating risulta aver adempiuto a quanto prescritto dalla normativa, per cui nessuna responsabilità per inadempimento può essergli imputata; per quanto attiene, invece, l'operatore recipient, questo, si è limitato all'attivazione di una nuova numerazione senza portare a termine la migrazione e senza dare informazioni in merito all'utente. Telecom, pertanto, è tenuta a corrispondere all'utente la somma di € 1.140,00 per la violazione dell'art. 6, comma1, del Regolamento di cui all'Allegato A alla Deliberazione 73/11/CONS.

*Sugli indennizzi per servizi non richiesti* come da all. A delibera 73/11/CONS. La difesa dell'Istante nuove dalla considerazione che l'assegnazione di un nuovo numero rappresenta, di fatto, l'erogazione di un servizio non richiesto, soprattutto in forza di una mera richiesta di migrazione. Da quanto emerge dalle narrazioni e dalle evidenze documentali fornite dalle parti, l'attivazione di una nuova numerazione, stante l'impossibilità di migrazione di quella originaria, è stata accettata dall'istante e non può, pertanto, essere considerata come attivazione di un servizio non richiesto mentre sulla mancata migrazione del numero originario, che ha indotto l'utente ad accettare una nuova numerazione, viene riconosciuto il relativo indennizzo.

*Sugli indennizzi per perdita numero di telefono* come da all. A delibera 73/11/CONS. La costante impostazione di questa Autorità prevede che: "In caso di mancata migrazione con conseguente perdita della numerazione, si ritiene sussistere in capo all'operatore una responsabilità ai sensi dell'articolo 1218 c.c. ed il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo, in assenza di prove contrarie sufficienti ad esimere il gestore da responsabilità" (così Corecom Toscana Delibera n.8/12. Conformi: Corecom Umbria Delibera n.20/12; Corecom Umbria Delibera n.19/11; Corecom Umbria Delibera n.15/11; Corecom Lazio Delibera n.55/11; Corecom Lazio Delibera n.29/11). Pertanto, in assenza di elementi probatori contrari ed esimenti forniti dalle parti, si ritiene doversi accogliere la presente doglianza e porla a carico del gestore TIM spa per le motivazioni già sopra espresse.

Tim spa è, pertanto, tenuta alla corresponsione della somma di € 1000,00 per la violazione dell'art. 9 del Regolamento di cui all'Allegato A alla Deliberazione 73/11/CONS.

*Sugli Indennizzi per la sospensione del servizio e malfunzionamenti* come da all. A delibera 73/11/CONS. L'Istante, non ha fornito una evidenza documentale circa i malfunzionamenti alla linea, se non attraverso un'indicazione sommaria e generica (almeno in base alla documentazione presente nel fascicolo); pertanto la presente richiesta non può trovare accoglimento.

*Indennizzi per mancata risposta ai reclami* come da all. A delibera 73/11/CONS. L'istante ha ammesso che il gestore ha riscontrato la fondatezza di quanto lamentato senza, tuttavia, risolvere il disservizio.

L'indennizzo da mancata risposta, pertanto, non può essere accolta perché il gestore ha dato riscontro al reclamo accogliendo le doglianze dell'istante.

Il gestore ha interloquito con l'istante e la mancata risoluzione del disservizio incide sull'eventuale riconoscimento del relativo indennizzo per quanto lamentato. La richiesta non può trovare accoglimento.

*Sullo storno somme richieste e non dovute e rimborso somme pagate non dovute*, richiamando quanto già indicato nel punto 3.1, nel caso di specie la documentazione allegata dalle parti dimostra che il processo di migrazione all'operatore recipient (nel caso di specie Telecom) iniziava in data 12.11.2015 e si completava con l'erogazione di una nuova numerazione. L'operatore donating TeleTu ha mantenuto attiva la posizione contrattuale de qua, perpetuando, per l'effetto, la fatturazione.

Alla luce di quanto sopra affermato, si deve in ogni caso osservare che la società TeleTu ha, di fatto, emesso e continuato ad emettere fatturazione pur a seguito della cessazione di ogni rapporto contrattuale con l'istante di fatto cessando l'utenza per morosità. Stante anche in questo caso la mancata interlocuzione con l'istante ed il disagio dallo stesso incolpevolmente subito, si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante.

Indennizzi come da all. A delibera 73/11/CONS. Anche in questa circostanza la formulazione di una richiesta generica e non provata dall'istante, non può trovare accoglimento.

Tutto quanto sopra premesso,

**IL COMITATO  
DELIBERA**



1. Accoglie parzialmente l'istanza dell'utente D. Exxx nei confronti degli operatori TeleTu e Telecom con le seguenti modalità:
2. Telecom è tenuta a corrispondere all'istante, l'indennizzo di € 1.140,00 per la violazione dell'art. 6, comma1, del Regolamento di cui all'Allegato A alla Deliberazione 73/11/CONS nonché l'indennizzo di € 1.000,00 (euro mille) per la perdita della numerazione, ultradecennale, per la violazione dell'Art.9 dell'Allegato A alla deliberazione 73/11/CONS;
3. TELETU è tenuta a stornare le fatture insolute emesse nei confronti dell'Istante, per un importo di euro 539,20.
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.
6. 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità.

Roma, 11/02/2022

Il Dirigente  
Dott. Roberto Rizzi

F.TO

Il Presidente  
Avv. Maria Cristina Cafini