



**DELIBERAZIONE**  
**n. 57 del 15 giugno 2020**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 8/18 xxxx/ Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

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

**VISTO** il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

**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. 8 del giorno 3 gennaio 2018 con cui i Sigg. xxxxx chiedevano 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 S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia) e Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb) 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.**

Parte istante, nell’ambito della migrazione da Telecom Italia a Fastweb, lamenta la ritardata portabilità dell’utenza n. 0585 843xxx, nonché la mancata lavorazione del recesso contrattuale inviato a Telecom Italia.

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

- in data 6 ottobre 2016 aderiva ad un’offerta commerciale della società Fastweb che prevedeva la migrazione della sua utenza storica n. 0585 843xxx, già in gestione di Telecom Italia;
- in data 24 ottobre 2016, dopo un ulteriore contatto con il *call center* di Fastweb, inviava nuovamente il codice di migrazione relativo all’utenza richiesta in portabilità;
- in data 2 gennaio 2017 sollecitava l’attivazione del contratto da parte di Fastweb;
- nel frattempo, la società Fastweb aveva provveduto all’attivazione di una numerazione provvisoria, mentre la numerazione n. 0585 843xxx rimaneva nella gestione di Telecom Italia; quest’ultimo operatore continuava ad inviare le relative fatture;
- inviava raccomandata A/R di disdetta del contratto attivo con Telecom Italia (raccomandata ricevuta dall’operatore in data 26 maggio 2017);
- il numero n. 0585 843xxx veniva attivato da Fastweb nell’ottobre 2017.

In data 5 ottobre 2017 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Telecom Italia e Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

Nei confronti di Fastweb

- i) *“rimborso di tutte le fatture pagate a Telecom fino al definitivo passaggio di novembre 2017. (quindi un anno di fatture)”;*
- ii) *“indennizzo per ritardo nella migrazione del numero storico che 9 e finalizzato dopo un anno”;*
- iii) *“indennizzo per la mancata lavorazione dei vari reclami inviati e gravissimi disagi arrecati”;*
- iv) *“indennizzo/ rimborso fatture per attivazione di linea provvisoria non richiesta e concordata e nessuna comunicazione delle reali motivazioni tecniche imputabili al gestore”.*

Agli operatori Fastweb e Telecom

- v) *“in base alle rispettive responsabilità che verranno appurate indennizzo per ritardo nella lavorazione delle reali volontà espresse dal cliente circa la migrazione della sua linea telefonica storica”.*
- vi) *“indennizzo per la mancata lavorazione e risposta alla racc. ar. di maggio 2017”.*

A Telecom Italia:

- vii) *“storno della eventuale posizione debitoria e mancata lavorazione della raccomandata a/r. oltre ad eventuale ritiro del recupero credito”.*

## **2. La posizione degli operatori.**

La società Fastweb, 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. Nella memoria agli atti, l'operatore Fastweb deduceva, fra l'altro, che la procedura di portabilità dell'utenza *“si è conclusa in data 19.09.2017 (...) e l'utenza è stata correttamente configurata in data 13.10.2017”.*

La società Telecom Italia, in data 12 febbraio 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione allegata ha rilevato *“che quanto lamentato non ha nulla a che vedere con le richieste rivolte (...) da controparte in quanto infondate in fatto ed in diritto”.* In particolare, ha declinato ogni responsabilità nella vicenda lamentata dall'istante, evidenziando che:

- *“l'intera ricostruzione fattuale è rivolta interamente a Fastweb, pertanto è difficile anche comprendere che tipo di imputazione è rivolta all'esponente, ma anche perché non è allegato alcun documento dal quale possa evincersi una minima responsabilità di TIM nella vicenda”;*
- *“l'istante chiede a TIM, genericamente, il rimborso di alcune fatture, anche se non è ben comprensibile per quale ragione, considerato che da sua stessa ammissione continuava a pagare TIM perché utilizzava il proprio numero storico e non voleva perderlo, tuttavia gli istanti omettono di depositare le fatture che si ritengono indebitamente saldate e le corrispettive ricevute di pagamento. Sul punto si ricorda che l'omessa produzione documentale delle fatture di cui si chiede lo storno/rimborso nonché omessa indicazione delle singole voci di addebito (nonostante l'apposita richiesta nella lettera di avvio), comporta il rigetto dell'istanza: "Nei propri scritti difensivi, ometteva tuttavia sia di indicare quali fossero le fatture da stornare e le voci specifiche delle quali si richiedeva il rimborso, sia di depositare le copie delle fatture stesse nonostante fosse richiesto nella comunicazione di avvio del procedimento di definizione ricevuto in data 8,08,2014...tale lacuna probatoria sarebbe sufficiente di per sé a fondare il rigetto della domanda"(DELIBERA DL/186/15/CRL); "...la domanda non può essere accolta, non avendo l'utente prodotto la copia delle fatture di cui chiede lo storno"(DELIBFRA DL/208/15/CRL)”;*

- *“nel merito si specifica che l’esponente ha effettuato il passaggio di portabilità una volta ricevuta la richiesta da Fastweb, così come indicato dalle risultanze di WHOLESale (doc. 1): il DN 0585843xxx è stato intestato a xxx fino alla data del 14/08/2015 in cui è stato Riattivato commercialmente a nome di xxx, ma gli ordini trovati sui sistemi WHOLESale sono intestati tutti alla vecchia utenza, xxxxx.*

*In CRM 3.0*

*Ordine di MIGRAZIONE di RIENTRO IN TI DI ULL LA+NP FASTWEB*

*Data ricezione ordine 31/07/2015*

*Data attesa consegna 07/08/2015 Rimodulata al 10/08/2015*

*Data espletamento 13/08/2015*

*Ordine di ATTIVAZIONE NORMALE DI NPG FASTWEB*

*Data ricezione ordine 07/09/2017*

*Data attesa consegna 19/09/2017*

*Data espletamento 19/09/2017”.*

### **3. 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 primis* si osserva che la richiesta *sub vi)* per la parte in cui è rivolta a Fastweb, non può formare oggetto di pronuncia, per effetto dell’accordo transattivo raggiunto nei confronti di detto operatore, formalizzato dall’istante in sede di udienza. Lo stesso dicasi con riferimento alle domande nei confronti di Fastweb *sub i), sub ii) sub iii), sub iv)* .

Con riferimento alla domanda *sub v)* volta ad ottenere un “*indennizzo per ritardo nella lavorazione delle reali volontà espresse dal cliente circa la migrazione della sua linea telefonica storica*”, preliminarmente occorre osservare che la controversia verte sulla ritardata migrazione della risorsa numerica *de qua* dall’operatore Telecom Italia all’operatore Fastweb; nell’ambito della suddetta procedura di passaggio fra operatori, nessun altro tipo di disservizio sulla linea telefonica risulta descritto o segnalato dall’istante, se non quello relativo alla ritardata attivazione dell’offerta cui aveva aderito, in data 6 ottobre 2016, con la società Fastweb la quale, in sede di udienza di conciliazione, ha raggiunto un accordo con l’istante.

Ciò premesso, nel caso di specie, risulta che l’operatore *recipient* abbia notificato una richiesta di *Number Portability* c.d. “Pura” della numerazione; tale procedura determina il trasferimento dal *donating* della numerazione assegnata al cliente, senza il contestuale trasferimento delle risorse fisiche di accesso ed è regolamentata dalla Delibera Agcom n. 35/10/CIR. Alla luce di quanto emerso agli atti, si deve rilevare che trattasi nella specie di un ritardato espletamento della portabilità dell’utenza n. 0586 884xxx, atteso che risulta la chiusura dell’ordine di NP (*number Portability*) in data 14 novembre 2016.

Al riguardo si ritiene opportuno richiamare sinteticamente che:

- l’utente rivolge al *recipient* la richiesta di *Number Portability*, comunicandogli contestualmente il codice NP corrispondente alla propria numerazione;

- il *recipient* trasmette la richiesta al *donor*, titolare della numerazione, il quale effettua le verifiche tecniche e trasmette la richiesta al *donating* che ha in gestione la numerazione;
- il *donating* effettua le verifiche formali e tecniche di propria competenza e, all'esito di tali verifiche, si ha il *provisioning* tecnico del *recipient*. Gli operatori coinvolti effettuano la NP a DAC concordata con l'utente.

Con riferimento al caso in esame, occorre ribadire che l'operatore *recipient* non è parte del presente procedimento, ed è quindi esclusa la valutazione di quanto afferente alla sua sfera di competenza. Con riferimento al ruolo avuto nella procedura dall'operatore *donating* Telecom Italia, può essere osservato che, dagli atti del procedimento, risulta confermato quanto dedotto dallo stesso in memoria. La società Telecom Italia, nel declinare ogni responsabilità in merito al ritardo della portabilità, ha rappresentato, nonché provato mediante la produzione di schermate estratte dai sistemi, di aver “*effettuato il passaggio di portabilità una volta ricevuta la richiesta da Fastweb, così come indicato dalle risultanze di WHOLESALE*”.

Pertanto, per quanto attiene alla richiesta *sub v)* dell'istante, a fronte della sopraciata documentazione agli atti del procedimento, si rileva che il ritardo nell'espletamento della migrazione da Telecom Italia, , il quale, in qualità di operatore *donating*, ha dato evidenza di aver compiuto le attività di competenza, non avendo alcuna responsabilità ai fini del ritardo nello svolgimento del processo di migrazione e/o nella comunicazione di eventuali oneri informativi in merito agli impedimenti incontrati, che sono a carico dell'operatore *recipient*.

Viceversa, può essere accolta la domanda dell'istante nei confronti di Telecom Italia *sub vii)* nei limiti di seguito esposti.

Per un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, “*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*”. Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Va, inoltre, richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Nel caso di specie risulta agli atti che l'istante abbia inviato in data, tramite raccomandata A/R, lettera di recesso contrattuale per l'utenza n. 0585 84xxx (ricevuta dall'operatore in data 26 maggio 2017).

Ai fini della regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante, risulta congruo – in mancanza di diverse indicazioni da parte dell'istante né di Telecom Italia – individuare la data di efficacia del recesso nel 26 giugno 2017, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta *de qua*, conformemente ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia del recesso. Ne consegue che l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il

rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione emessa con riferimento al periodo successivo alla data del 26 giugno 2017, fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle somme già rimborsate dal gestore; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, per quanto attiene la domanda *sub vi*) per la parte in cui l'istante richiede l'indennizzo per la mancata lavorazione del recesso contrattuale, la medesima non può essere accolta, in quanto il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori non contempla la fattispecie di indennizzo richiesto, tantomeno si ritiene che, conformemente all'orientamento costantemente espresso dall'Autorità Garante per le Comunicazioni, possa trovare applicazione, in via analogica, altra norma regolamentare. Infatti, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o rimborso degli importi) la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto non comporta per l'utente un disagio indennizzabile.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00.

**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 15 giugno 2020;

## **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in giorno 24 novembre 2016 dai Sigg xxxx nei confronti di Telecom Italia, che detto operatore provveda a :

- 1) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:
  - a) euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;
- 2) a regolarizzare la posizione amministrativa, oltre al ritiro, a cura e spese di detto gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta dell'istante, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione emessa con riferimento al periodo successivo alla data del 26 giugno 2017 fino a conclusione del ciclo di fatturazione.

Le somme così determinate a titolo di rimborso di cui al precedente punto 2 dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 57 del 15 giugno 2020**

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**  
*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.)