

DELIBERA N. 083/2022/CRL/UD del 18/05/2022
E. Axxx xxx / TELECOM ITALIA SPA / WIND SPA
(LAZIO/D/791/2016)

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del 18/05/2022;

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. D4371 del 20/10/2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella memoria difensiva ha lamentato, nei confronti di TELECOM ITALIA SPA e WIND SPA (di seguito per brevità anche "Telecom" e "Wind"), quanto di seguito dedotto:

"In data 9 gennaio 2013 è stata sottoscritta richiesta di migrazione ed attivazione servizio Linea Valore+ con Telecom.

E' stato richiesto a Wind il rilascio delle linee telefoniche per rientro in Telecom. L'attivazione del servizio è avvenuta soltanto nel mese di aprile 2016. Con pec del 1 giugno 2016 sono stati richiesti indennizzo e documentazione, rimasta priva di riscontro ..."

Su quanto assunto ha chiesto:

"Indennizzo di €18.000,00 per 90 giorni di ritardo nell'attivazione del servizio del nuovo operatore a causa del mancato rilascio delle linee telefoniche da wind, così specificati:

-€4.050 indennizzo per ritardata attivazione ($€7,50 \times 90\text{giorni} = €675,00 \times 3 \text{ utenza} = €2.025,00 \times 2 \text{ ex art. 12 allegato A delibera n.73/11/cons} = €4.050,00$) -€4.000,00 per perdita numerazione 0761 252026 (attivata circa 15 anni prima €1.000,00 $\times 4 \text{ ex art 12 allegato A delibera n. 73/11/cons} = €4.000,00$) -€300,00 per mancato riscontro ai reclami -€9650,00 somma residua forfettaria a titolo di danno emergente e lucro cessante.

2. La posizione dell'operatore TELECOM ITALIA SPA

L'operatore e chiedeva il rigetto dell'istanza precisando quanto segue:

".... 1)Preliminarmente: Inammissibilità dell'istanza per aver formulato domanda di risarcimento danno in sede Corecom

2)Infondatezza della domanda presentata e assenza di responsabilità in capo a Telecom ... Telecom ha avuto un comportamento diligente nei confronti dell'istante, tuttavia trattandosi di particolari problematiche tecniche verificatesi non per colpa dell'esponente, l'istante ha dovuto attendere i tempi tecnici di attivazione, per i quali però è sempre stato tenuto informato, come da comunicazioni che si allegano ...".

3. La posizione dell'operatore WIND SPA

L'operatore, con memoria trasmessa con pec del 28.11.2016, chiedeva il rigetto dell'istanza, precisando quanto segue:

"... Con l'avvio della procedura in oggetto il cliente contesta ritardo migrazione scenario WIND Donating-Recipient Telecom Con riguardo allo scenario WIND Donating- Telecom Italia –Recipient, alcuna responsabilità potrà essere imputata alla convenuta atteso che l'unico responsabile dell'avvio della migrazione è, come noto,

l'OLO Recipient; WIND dal canto suo, ha assolto correttamente a tutti i doveri tecnici posti a carico dell'OLO Donating dalla delibera 274/07/CONS, in materia di migrazione. La convenuta, pertanto non può essere ritenuta responsabile del KO di fase tre a carico esclusivamente dell'OLO Recipient! ..."

4. 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.

Sull'eccezione di inammissibilità proposta da Telecom in merito all'istanza, vista la genericità dell'istanza e soprattutto il suo carattere di risarcimento del danno, si rileva come l'art 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica ed utenti, escluda ogni richiesta risarcitoria, limitandosi agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto, non potrà trovare accoglimento la richiesta dell'istante relativamente all'importo di *"€9.650,00 somma residua forfettaria a titolo di danno emergente e lucro cessante."*

Con riferimento al lamentato ritardo nella migrazione delle tre numerazioni dell'istante, si rileva innanzitutto che *"In base alla vigente normativa regolamentare, gli operatori di telecomunicazioni sono tenuti a garantire nelle procedure di passaggio tra operatori, per quanto tecnicamente possibile, il minimo disservizio all'utente finale. In particolare, in caso di passaggio tra operatori, l'articolo 20, comma 3, della delibera Agcom n. 4/06/CONS, come modificato dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS, prevede in capo all'operatore notificato, nel caso di specie donating della numerazione de qua, l'obbligo di effettuare le operazioni necessarie al fine di minimizzare il tempo di disservizio del cliente."* (Agcom Delibera n. 101/11/CIR). Sul punto un ritardo di 90 giorni per una richiesta di migrazione, peraltro di una azienda, non può certamente definirsi quale minimo disservizio possibile per l'utente finale. Riguardo poi i giorni effettivi di ritardo invero non vi è chiarezza sul punto, dovendosi pertanto attenere alla formale richiesta di indennizzo per 90 giorni di ritardo, in assenza di ulteriori contestazioni e/o puntuali determinazioni anche da parte degli operatori, che in merito risultano discordanti nella narrativa attinente all'intervenuta effettiva migrazione dei numeri *de quo*. Peraltro *"Sussiste la responsabilità dell'operatore recipient per il ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità qualora risulti che questi non si sia prontamente attivato alla risoluzione della problematica, e non abbia fornito adeguata informativa all'utente in ordine al completamento della procedura di portabilità e ciò legittima la liquidazione di un indennizzo in favore dell'utente."* (Agcom Delibera n. 121/11/CIR). In realtà tra le missive allegate da Telecom solo una è

riferibile al periodo in cui pendeva la richiesta di migrazione, e precisamente la missiva datata 13.02.2013; le altre sono tutte successive all'avvenuta migrazione. Pertanto, seppur l'operatore sostenga di aver sempre tenuto informato il cliente circa i tempi di attivazione, invero non è stata fornito sufficiente riscontro documentale in tal senso. Sul punto si rileva che anche la produzione documentale dell'operatore Wind risulta del tutto carente.

“In assenza di elementi probatori prodotti dall'operatore recipient, deve dichiararsi la responsabilità di quest'ultimo per ritardo nella lavorazione della richiesta di portabilità.” (Agcom Delibera n. 61/12/CIR).

Nel merito valga, ancora, quanto segue.

La procedura di migrazione è stata introdotta con la delibera Agcom n. 274/07/CONS al fine di garantire un più agevole passaggio degli utenti tra gli operatori di comunicazione elettronica. Le fasi della procedura sono indicate puntualmente all'articolo 17-bis. In particolare: a. il cliente finale può comunicare la richiesta di attivazione all'operatore *recipient*, indicando il nominativo dell'operatore *donating*; b. l'operatore *recipient* trasmette la richiesta di attivazione alla divisione rete dell'operatore notificato, indicando la data attesa di consegna concordata con il cliente; c. la divisione rete dell'operatore notificato, dopo aver preso in carico l'ordine, conferma al *recipient* la data di attesa consegna e comunica, non prima di cinque giorni dalla data di attesa consegna, alla propria divisione commerciale la cessazione del cliente. Tale comunicazione non contiene alcuna indicazione relativa al *recipient* ed al servizio di cui è stata richiesta l'attivazione; d. l'operatore *recipient* fornisce entro 3 giorni lavorativi dalla data attesa di consegna, una comunicazione al cliente che conferma la data prevista per l'attivazione; e. gli operatori *recipient* e *donating* possono interrompere l'attivazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'articolo 17, comma 12; f. alla data attesa di consegna, la divisione rete dell'operatore notificato effettua l'operazione di attivazione e la notifica al *recipient* ed alla propria divisione commerciale. Tanto premesso, in base alla vigente normativa regolamentare, gli operatori di telecomunicazioni sono tenuti a garantire nelle procedure di passaggio tra operatori, per quanto tecnicamente possibile, il minimo disservizio all'utente finale. Alla luce di ciò, costituisce principio consolidato che, a fronte del lamentato inadempimento da parte dell'utente rispetto alla richiesta prestazione di *number portability*, per escludere la propria responsabilità, incombe sull'operatore l'onere di dimostrare che l'inadempimento è stato determinato da circostanze a lui non imputabili o da problematiche tecniche non causate da sua colpa, circostanze e problematiche di cui peraltro l'utente deve essere adeguatamente informato. Allo stesso modo, il *recipient* deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per l'esatto adempimento,

ovvero documentare la tempestività della richiesta inviata all'operatore *donating* (cfr. Corecom Lazio, Delibera n. 11/11). Pertanto, sussiste la responsabilità dell'operatore *recipient* per il ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità qualora risulti che questi non si sia prontamente attivato alla risoluzione della problematica, e non abbia fornito adeguata informativa all'utente in ordine al completamento della procedura di portabilità e ciò legittima la liquidazione di un indennizzo in favore dell'utente (v. Agcom Delibera n. 121/11/CIR). Essendo, inoltre, quello della portabilità, una procedura che vede coinvolto anche l'operatore *donating*, l'indennizzo per il ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione deve essere corrisposto da entrambi gli operatori coinvolti qualora risulti provato che il ritardo è da imputarsi ad entrambi (v. Agcom Delibera n. 115/11/CIR). Nel caso di specie, a fronte di una prima richiesta di portabilità databile perlomeno al 9.1.2013, gli operatori coinvolti hanno complessivamente manifestato una gestione negligente ed approssimativa della pratica riferita all'odierno ricorrente. In particolare, Tim, quale operatore *recipient*, ha omesso di chiarire la ragione tecnica che ha impedito la migrazione; allo stesso modo, Tim ha omesso di circostanziare le ragioni per le quali la portabilità non è stata realizzata neppure successivamente, né ha allegato documentazione dalla quale poter evincere la sua diligenza nella risoluzione della problematica che era intervenuta; da ultimo, deve altresì rilevarsi che Tim ha omesso di notificare l'istante delle effettive ragioni che avevano impedito la portabilità. Anche l'operatore WIND, *donating* della procedura di migrazione, non ha fornito la prova di aver effettuato, a seguito della prima richiesta di migrazione (gennaio 2013), la comunicazione prevista dall'art. 17 bis della delibera Agcom n. 247/07/CONS, secondo cui la divisione rete dell'operatore notificato, dopo aver preso in carico l'ordine, deve confermare al *recipient* la data di attesa consegna. Tale circostanza lascia fondatamente supporre che, proprio in questa fase, vi sia stato un deficit di coordinamento e comunicazione fra gli operatori, che ha determinato, a cascata, le problematiche successive. Più in generale, sembra, quindi, essere mancata, nella vicenda *de qua*, quella diligenza professionale minima, implicante anche un doveroso obbligo di coordinamento, che deve costantemente caratterizzare la condotta degli operatori di telecomunicazioni al fine di garantire, nelle procedure di passaggio tra operatori, il minimo disservizio tecnicamente possibile all'utente finale. Deve, pertanto, affermarsi la responsabilità di entrambi gli operatori in ordine alla mancata portabilità delle tre utenze intestate alla Etruria Assicurazioni da ripartirsi per 2/3 a carico di Tim, quale operatore *recipient* su cui incombe in via prioritaria l'obbligo di assicurare il buon esito della procedura di migrazione, e per 1/3 a carico di WIND, operatore *donating* che non ha comunque dimostrato di essere stata esente da ritardi e negligenze nella gestione della procedura. Circa la quantificazione dell'indennizzo, deve farsi applicazione dell'art. 6, comma 1, e 12, dell'allegato A della delibera n. 73/11/CONS, che disciplina

l'indennizzo in caso di ritardo nella portabilità del numero. Nel caso in esame, il *dies a quo* dal quale computare il ritardo nell'attivazione può essere individuato nel giorno 8.2.2013, ossia nel trentesimo giorno successivo alla prima data certa in cui risulta pendente la richiesta di migrazione. *Dies ad quem* deve individuarsi nel giorno 30.5.2013 data in cui si sarebbero perfezionati migrazione e trasloco. Pertanto, considerato l'indennizzo previsto dalla delibera 73/11/CONS pari a € 5,00 *pro die*, che nel caso di specie va raddoppiato ai sensi dell'art. 12, comma 2, delibera n. 73/11/CONS, in quanto trattasi di utenze affari, ne deriva che gli operatori devono corrispondere all'istante la somma complessiva di € 3.330,00 (€10,00 x 111 gg x tre numerazioni), da ripartirsi, secondo le citate percentuali di responsabilità, per 2/3 (€ 2.220,00) a carico di Tim e per 1/3 (€ 1.110,00 a carico di WIND) oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

Con riguardo alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, invero risulta prodotto dall'istante un unico documento e precisamente una diffida a mezzo pec del 1° giugno 2016, indirizzata ad entrambi gli operatori ed avente ad oggetto appunto la richiesta di indennizzo per i disagi subiti. Con riferimento all'operatore Telecom la stessa parte istante nella propria istanza di conciliazione, precisa di aver ottenuto risposta dall'operatore Telecom *“con nota del 21 giugno 2016 sostenendo che la richiesta di trasloco linee risulta essere stata espletata entro i termini previsti”*; peraltro il suddetto riscontro è stato altresì allegato dall'operatore. Diversamente le allegazioni prodotte dall'operatore Wind risultano riferirsi ad altre comunicazioni, sia per data che per contenuto. Ne deriva pertanto il necessario accoglimento della relativa richiesta di indennizzo nei confronti dell'operatore Wind da quantificarsi in € 300,00.

Quanto alla perdita della numerazione è lo stesso istante a sostenere che si sia trattato non di “perdita” incolpevole, bensì di rinuncia alla numerazione. Né, tantomeno, dalla documentazione in atti risultano i motivi che avrebbero indotto l'istante alla rinuncia stessa.

La domanda di indennizzo, pertanto, non può essere accolta difettandone i presupposti.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO DELIBERA

1. *“Accoglie parzialmente l'istanza dell'utente E. Axxx xxx nei confronti degli operatori TIM SPA e WIND SPA, disponendo nei confronti degli operatori:*
 - quanto alla richiesta di mancata migrazione di pagare la somma di € 3.330,00 (tremilatrecentotrenta/00), oltre interessi dalla domanda al soddisfo, a titolo di

indennizzo per ritardo nella portabilità del numero, ponendo l'obbligo per 2/3 a carico di Tim S.p.A. e per 1/3 a carico di WINDTRE SPA;

- WINDTRE SPA è, altresì, tenuta al pagamento della somma di € 300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 18/05/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO