



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 68/2017

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DITTA **MULIERO
ROBERTO TOMMASO OTTICA C/ TIM S.P.A.**

L'anno duemiladiciassette, il giorno 26 del mese di ottobre presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

		Pres.	Ass.
1.	LAMORTE Giuditta	Presidente	
2.	CORRARO Armando Nicola	Componente	
3.	LAGUARDIA Gianluigi	Componente	X
4.	RAPOLLA Morena	Componente	X
5.	STIGLIANO Carmine Sergio	Componente	X

DELIBERA N. 68/2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

DITTA [REDACTED] / TIM S.P.A.

(Prot. n. 7160/C del 12 luglio 2016)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 26/10/2017;

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*”;

VISTA la L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”

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, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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*”;

VISTA l'istanza dell'utente Ditta **Mullero Roberto Tommaso Ottica**, presentata in data 12 luglio 2016, Prot. n. 7160/C, contro Tim S.p.A.

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue.

1. La posizione della parte istante

La Ditta **Mullero Roberto Tommaso Ottica** (di seguito, per brevità, Ditta **Mullero**), titolare di un contratto con l'Operatore TIM S.p.A. (di seguito, per brevità, TIM) in relazione all'utenza n. **0835416473** dichiara di aver richiesto la portabilità geografica della predetta numerazione dal predetto Gestore all'operatore Vodafone Italia S.p.A.; nel corso della procedura di portabilità, l'utente sarebbe rimasto trenta giorni disservito; l'Operatore Vodafone Italia S.p.A. comunicava la presenza di problemi tecnici che impedivano la migrazione della linea e, pertanto, a partire dall'1 marzo 2014, attivava una nuova numerazione a parte istante. Solamente dopo tre mesi la linea n. **0835416473** migrava definitivamente verso il nuovo Operatore prescelto.

In particolare, parte istante dichiara di aver richiesto, con contratto firmato con il Gestore Vodafone Italia S.p.A. in data 28.01.2014, la portabilità della propria linea di fonia fissa n. **0835416473**, gestita dalla Società TIM. Il passaggio, tuttavia, sarebbe avvenuto diversi mesi più tardi, e dopo che il Gestore Vodafone Italia S.p.A. provvedeva ad attivare, nell'attesa che la predetta procedura si compisse, una nuova linea. In totale, occorre quattro mesi perché la procedura di portabilità fosse portata correttamente a termine. Inoltre, in un periodo quantificabile, all'incirca, dal mese di marzo del 2014 al mese di luglio del 2015, parte istante riceveva fatture sia da parte del Gestore TIM, che da parte dell'Operatore Vodafone Italia S.p.A.

In base a tali premesse, la Ditta **Mullero** ha richiesto:

- i) il rimborso degli importi addebitati dal Gestore Vodafone Italia S.p.A. per il servizio "voce ADSL", relativi alle fatture emesse dal predetto Operatore dal maggio 2014 al marzo 2015, non avendo usufruito di tale servizio nel predetto periodo;
- ii) il rimborso delle fatture pagate alla Compagnia TIM nel periodo marzo 2014 – luglio 2015;
- iii) un indennizzo di euro 5.000,00, per tutti i disagi causati dall'Operatore TIM, per aver addebitato fatture considerate come non dovute ed aver impedito la migrazione della linea verso il Gestore Vodafone Italia S.p.A.

2. La posizione dell'Operatore

L'Operatore TIM, con memorie del 9 novembre 2016, tempestivamente depositate, evidenziava come nessuna richiesta di migrazione fosse pervenuta, da parte del Gestore *Recipient* Vodafone Italia S.p.A., prima di quella che si concludeva con la migrazione della linea oggetto del contendere nel mese di agosto del 2015 (7 agosto del 2015, come emerge dall'ultima fattura prodotta sia da parte del Gestore, che da parte dell'utente). Peraltro, il Gestore TIM dichiara che, fino al momento in cui la linea non migrava verso il nuovo Operatore prescelto, parte istante continuava ad usufruire del servizio prestato dal Gestore TIM; né le relative fatture risultavano essere mai state contestate nei termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto. In data 11 novembre 2016 parte istante ha depositato tempestivamente note di replica, con le quali evidenziava come fosse stato prodotto agli atti un contratto stipulato dalla parte istante con il Gestore Vodafone Italia S.p.A. datato 28.01.2014 e che la circostanza che l'operatore Vodafone Italia S.p.A. avesse richiesto già ben prima del mese di Agosto 2015 la portabilità del numero era confermata dal fatto che, successivamente, la Ditta [REDACTED] rimaneva disservita per trenta giorni.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, occorre chiarire come, con riferimento alla domanda formulata sub i), ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia è limitato a rimborsi di somme risultate non dovute (od, eventualmente, al loro storno), agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. È chiaro che il riferimento ai rimborsi di somme risultate non dovute può riferirsi unicamente alle somme addebitate dal Gestore che viene individuato nel formulario GU14 quale soggetto passivo della procedura; al contrario, il rimborso di conti telefonici emessi da un diverso Operatore deve considerarsi come una vera e propria richiesta risarcitoria, espressamente esclusa quale oggetto dell'odierno contendere dal citato art. 19 del Regolamento. La richiesta formulata sub i), pertanto, non potrà essere oggetto di pronuncia da parte di questo Ufficio.

Inoltre, circa la domanda presentata sub iii), deve evidenziarsi che, anche se qualificata come "indennizzo", la richiesta di un versamento di euro 5.000,00, somma di cui non viene riferito alcun criterio di calcolo in base alla Carta dei Servizi o a quanto previsto dall'Allegato A alla delibera 73/11/CONS dell'Autorità Garante per le Comunicazioni, per i "disagi" causati alla Ditta [REDACTED], si risolverebbe sempre in un'inammissibile richiesta risarcitoria, esclusa, come già specificato, dai possibili oggetto della presente pronuncia ai sensi dell'art. 19 del Regolamento. In ogni caso, in base a quanto statuito dalla Delibera n. 276/13/CONS, "Linee Guida in materia di risoluzione

delle Controversie tra Utenti ed Operatori di Comunicazioni Elettroniche”, tale domanda potrà essere più correttamente interpretata come una richiesta di indennizzo ai sensi di quanto statuito dal Regolamento 73/11/CONS.

Nel merito, l’istanza formulata sub iii) deve ritenersi parzialmente fondata, nei termini che si vanno ad esporre.

In sostanza, la Ditta **Militer** addebita al Gestore TIM il ritardo con cui sarebbe avvenuta la portabilità del proprio numero di fonia fissa **083541647** dal predetto Operatore alla Compagnia Vodafone Italia S.p.A., con la quale stipulava apposito contratto in merito nel mese di Gennaio 2014. A causa del predetto ritardo, il nuovo Gestore prescelto si vedeva costretto ad attivare un numero provvisorio, che causava la conseguente emissione di fatture; in contemporanea, dato che l’Operatore TIM continuava a fornire il servizio in relazione alla linea n. **083541647**, venivano emessi conti telefonici anche da quest’ultima Compagnia, regolarmente onorati, con la conseguenza che la Ditta istante subiva una doppia fatturazione.

Nel caso che oggi ci occupa, pertanto, sarà necessario esaminare se sia fondata la richiesta di indennizzo circa il ritardo maturato nella procedura di portabilità geografica del numero.

La Ditta **Militer** produce, al riguardo, contratto stipulato con Vodafone Italia S.p.A. nel mese di gennaio del 2014 e sostiene che tale circostanza sia atta, di per sé, a dimostrare come l’Operatore TIM non abbia gestito nei tempi la procedura, dato l’avvenuto passaggio unicamente nel mese di agosto del 2015 (7 agosto, come si evince dall’ultima fattura emessa).

La disciplina di riferimento riguardo alla procedura di migrazione è quella prevista dalla Delibera Agcom n. 4/06/CONS come modificata ed integrata dalla n. 274/07CONS, dalla circolare Agcom del 9 aprile 2008 (attuativa della n. 274/07/CONS), dall’Accordo quadro sulle migrazioni sottoscritto dagli operatori in data 14 giugno 2008, dalla Delibera Agcom n. 41/09/CIR.

Al riguardo, pare preliminarmente opportuno chiarire, in via generale, che, dal punto di vista regolamentare, si ha “migrazione” tra operatori (OLO 2 OLO), quando viene richiesto il passaggio dall’OLO donating all’OLO recipient oppure da un operatore OLO donating a Telecom Italia S.p.A. In entrambi i casi, c’è migrazione se viene utilizzata la rete di accesso del gestore Telecom Italia. In sintesi, la procedura di migrazione si articola in 3 fasi: “Fase 1”: richiesta del cliente (coinvolge l’utente e il recipient – nel nostro caso l’Operatore Vodafone Italia S.p.A.); “Fase 2”: comunicazione preventiva (coinvolge il recipient – Vodafone Italia S.p.A. – e il donating – nel nostro caso TIM S.p.A.); “Fase 3”: provisioning tecnico (coinvolge l’utente, il recipient, il donating, Telecom Italia Wholesale e l’eventuale 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 S.p.A. 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.

Nel caso che oggi ci occupa, con la produzione del contratto stipulato con l’Operatore Vodafone Italia S.p.A., viene fornita documentazione idonea unicamente a dimostrare che si è realizzata la cosiddetta “Fase 1” della procedura di migrazione (l’unica, peraltro, dove l’utente possa minimamente interferire), mentre nulla riferisce circa la circostanza che il Gestore Vodafone Italia S.p.A. (che, peraltro, parte istante non ha ritenuto di coinvolgere, imputando i disagi subiti unicamente al Gestore TIM) abbia correttamente avviato la “Fase 2” della procedura di migrazione e, quindi, che abbia presentato idonea domanda di migrazione ed abbia compiuto le operazioni tecniche di sua competenza nei tempi prescritti.

Peraltro, nel momento in cui viene stipulato un contratto con un nuovo Gestore (Vodafone Italia S.p.A.), sarà quest’ultimo il soggetto cui l’utente dovrà rivolgersi per avere informazioni circa la procedura di portabilità ed, eventualmente, sarà quest’ultimo il soggetto cui rivolgere richiesta di indennizzo, risultando del tutto indifferente, per l’utente, la circostanza che sia stato il Recipient (Vodafone) o il Donating (TIM) a ritardare la procedura di migrazione, e gravando sicuramente sull’Operatore con cui si è stipulato il nuovo contratto l’obbligo quantomeno di fornire le dovute informazioni in caso di riscontro di problematiche di tipo tecnico. Al più, parte istante avrebbe potuto coinvolgere entrambi gli Operatori per comprendere esattamente le responsabilità di ciascun Gestore circa il ritardo che si è maturato nel corso della procedura di migrazione, ma così non è stato.

Allo stato, pertanto, non emerge alcun elemento idoneo a contraddire la ricostruzione fattuale operata dal Gestore TIM e, cioè, che lo stesso abbia fornito fino al mese di agosto 2015 il servizio telefonico sulla linea assegnata alla Ditta [REDACTED] e che quest’ultima, fino a tale data, avrebbe correntemente usufruito del servizio (peraltro, nelle fatture emesse dalla Società TIM e prodotte dalla stessa parte istante, emerge la circostanza che la linea in oggetto avrebbe effettuato regolarmente traffico).

In ogni caso, neppure la circostanza che si sia verificato un malfunzionamento totale del servizio nel periodo immediatamente successivo alla stipula del contratto con l’Operatore Vodafone Italia S.p.A., è elemento di per sé sintomatico che fosse stato dato inizio ad una procedura di portabilità, potendo benissimo essere accaduto che, al contrario, si sia verificato un disservizio tecnico non gestito tempestivamente dalla

Compagnia che in quel momento forniva il servizio sulla linea interessata e, cioè, l'Operatore TIM.

Pertanto, nessuna domanda di indennizzo nei confronti del Gestore TIM può essere, allo stato, accolta in relazione al ritardo nella gestione della procedura di migrazione; né potrà trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle fatture pagate alla predetta Compagnia in relazione al periodo contestato, dato che, da quanto emerso in istruttoria, nel predetto periodo la Ditta **Mulero** ha correntemente usufruito del servizio, tranne che nei trenta giorni successivi alla stipula del contratto con Vodafone Italia S.p.A. In merito, l'Operatore TIM non ha, nelle depositate memorie, contestato la ricostruzione fattuale riportata da parte istante e, pertanto, deve considerarsi come assodata la circostanza che, nei mesi di gennaio – febbraio 2014, l'utente sia rimasto integralmente disservito, con conseguente diritto a vedersi riconoscere l'indennizzo per malfunzionamento totale del servizio, per un periodo complessivo di trenta giorni.

Per il calcolo dell'indennizzo, circa la mancata fornitura del servizio, si applica l'art. 5, comma 2, dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, che, *“in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione”*, da calcolarsi nella misura del doppio in virtù di quanto stabilito dall'art. 12, comma 2 della stessa Delibera, trattandosi di utenza di tipo “business”; pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 300,00 (euro 5,00 x 2 x 30 giorni di malfunzionamento).

In considerazione della mancata fornitura del servizio richiesto, pare inoltre equo che l'Operatore telefonico TIM provveda con il rimborso degli importi addebitati nelle fatture emesse nei confronti della Ditta **Mulero** fino alla data di risoluzione della problematica tecnica.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. **Benedetta Cappelli**, in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Ditta **Mulero Roberto Tommaso Ottica** in data 12 luglio 2016, prot. n. 7160/C, contro Tim S.p.A.

Delibera

La Società Tim S.p.A. è tenuta a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per il malfunzionamento della linea di fonia fissa;
- 2) regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante rimborso degli importi presenti nelle fatture emesse fino alla data di risoluzione della problematica tecnica;
- 3) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, della somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

LA DIRIGENTE
D.ssa Vesna Alagia



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

