

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Biscottini International Trading XXX/Telecom Italia XXX.**

Presenti:

ENZO BROGI *Presidente*

CHETI CAFISSI *Componente*

ELETTRA PINZANI *Componente*

MASSIMO SANDRELLI *Componente*

Assenti:

ALBERTO LAPENNA *Vice Presidente*

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

IL 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 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 e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, 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 la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed 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 l'istanza n. 332 del 24 agosto 2016 con cui la società Biscottini International TradingXXX chiedeva 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 XXX (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 n. 173/07/CONS, Allegato A;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare di un contratto sulle numerazioni *business* 0587 672XXX, 0587 672XXX, 0587 354XXX, 0587 357XXX e 0587 357XXX, lamenta il ritardato rientro in Telecom Italia dall'operatore Vodafone Italia XXX.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 26 maggio 2015 sottoscriveva un contratto con l'operatore Telecom Italia che prevedeva la portabilità di utenze fisse dal precedente operatore Vodafone Italia XXX;
- constatava che le uniche linee passate in data 22 luglio 2015, nei termini previsti, erano le numerazioni di Livorno; viceversa l'utenza del punto vendita di Sarzana migrava in data 5 ottobre 2015, mentre i numeri assegnati ai *"punti vendita di Firenze, Terricciola e della sede non sono mai migrati"*;
- a febbraio 2016 rappresentava detta problematica al *call center* dell'operatore Telecom Italia.

In data 25 maggio 2016 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Telecom Italia e Vodafone Italia XXX tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso; l'operatore Vodafone Italia XXX esprimeva la propria posizione dichiarandosi estraneo alla materia del contendere in quanto sulla medesima vicenda è pendente il GU14 n. 123/2016 (a sua volta derivante dall'UG 5236/2015).

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *"€ 900,00 per ritardo per cambio operatore"*;
- ii) *"€ 900,00 per ritardo nei servizi accessori relativamente al punto vendita di Sarzana"; "€ 2.400,00 per ritardo per cambio operatore"*;
- iii) *"€ 2.400,00 per ritardo nei servizi accessori, € 3.600,00 per mancata comunicazione impedimento riguardo alla mancata portabilità dei punti vendita di Firenze e Terricciola e della sede"*.

2. La posizione dell'operatore Telecom Italia.

La società Telecom Italia., in data 1° ottobre 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha dedotto *"nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate. Nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. Biscottini asserisce di aver sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l'effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l'evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva di Telecom che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda. L'operatore evidenzia che l'oggetto della vicenda è "l'asserito omesso/ritardato espletamento del rientro in Telecom delle linee (...) nn. 0587 672XXX, 0587 672XXX, 0587 354XXX, 0587 357XXX e 0587 357XXX". Biscottini lamenta di aver sottoscritto una richiesta di rientro in Telecom in data 26 maggio 2015, avente ad oggetto le linee sopra indicate, ma solo le prime due venivano regolarmente attivate. Ebbene, al riguardo si precisa quanto*

segue: la linea 0587.672XXX non è mai migrata ad OLO ed è sempre rimasta in consistenza Telecom l'ultima variazione risale al 25 settembre 2012, epoca della trasformazione in VoIP), la stessa cosa dicasi per la linea n. 0587.672XXX, trasformata in linea VoIP con OL emesso in data 30 agosto 2012. Entrambe le numerazioni suindicate sono attive e ubicate in Terricciola (Pisa), mentre delle tre restanti numerazioni dedotte in questa sede non vi è traccia a sistema perché native OLO, né constano a Telecom richieste di migrazione non essendo mai pervenuti relativi moduli”.

Infine l’operatore ha rappresentato che le linee intestate alla società istante gestite da Telecom sono:

*“0587 13347XXX ubicato in V. SALAIOLA - LA ROSA 19 -56030 Terricciola (PI)
0587 13347XXX ubicato in V. SALAIOLA - LA ROSA 19 -56030 Terricciola (PI)
0587 672XXX ubicato in V. SALAIOLA - LA ROSA 19 -56030 Terricciola (PI)
0587 672XXX ubicato in V. SALAIOLA - LA ROSA 19 -56030 Terricciola (PI)
0587 607XXX ubicato in V. SALAIOLA - LA ROSA 17 -56030 Terricciola (PI)*

*0587 11148XXX ubicato in V. SALAIOLA - LA ROSA 19 -56030 Terricciola (PI)
0187 626XXX ubicato in V. VARIANTE AURELIA 161 - 19038 SARZANA (SP)
0586 410XXX ubicato in V. PROVINCIALE PISANA 631 - 57121 LIVORNO
per le quali esiste attualmente un insoluto di € 757,52”.*

Inoltre l’operatore ha sottolineato che “prima dell’avvio della presente azione, parte istante non dichiara di aver effettuato precedenti segnalazioni o reclami al riguardo – né tanto più produce prove in tal senso – e ciò oltre a rendere estremamente generici ed indeterminati gli addebiti in questione con conseguente pregiudizio al - al diritto di difesa dell’esponente società, dimostra altresì che “...il fatto che l’utente ... abbia accettato comunque l’erogazione del servizio senza mai determinarsi a richiedere la risoluzione del contratto è indice che trattasi di vizio che ha consentito all’utente di trarre una, seppur marginale o parziale, utilità dal servizio medesimo” (Corecom Umbria Delibera n. 22/11). L’unica produzione documentale di Biscottini riguarda una richiesta di rientro, contenente l’apposito codice di migrazione, a cui sono giustapposte le dichiarazioni per l’inserimento negli elenchi telefonici di ulteriori utenze, senza che venga specificato anche per queste ultime il relativo codice di migrazione né è dato sapere, dalla ricostruzione dei fatti offerta, quali numerazioni appartengono ad una sede e quali ad un’altra, sicché è veramente difficile per Telecom, in assenza di fatti circostanziati, prendere posizione sul merito della vicenda fermo restando che, per quanto ci è parso di capire, potrebbe essere coinvolto anche OLO perché proprietario di tre linee 0587.354XXX, 0587.357XXX e 0587.357XXX”.

La società Telecom Italia ha, quindi concluso che “le istanze formulate in questa sede dall’istante non possono trovare accoglimento alcuno perché infondate in fatto e in diritto, sicché ciò che, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, deve essere valutato da codesto Corecom è che l’avversa pretesa non costituisce requisito sufficiente a provare la fondatezza della domanda, meritevole di essere respinta perché ingiustificata nonché generica ed indeterminata negli addebiti e carente di supporto probatorio”.

3. La richiesta istruttoria integrativa all’operatore Telecom Italia (Wholesale).

L’Ufficio, sulla base degli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, ha chiesto un’integrazione istruttoria ai sensi dell’art. 18 del Regolamento a Telecom Italia XXX (Wholesale) volte a conoscere i passaggi tra gli operatori intervenuti nel periodo maggio 2015 – agosto 2016 sulle numerazioni 0587 672XXX, 0587 672XXX, 0587 354XXX, 0587 357XXX e 0587 357XXX con la richiesta di fornire i tracciati record in formato.xml di tutte le fasi delle migrazioni intercorse nel medesimo periodo, con particolare riferimento alla richiesta di migrazione e alla notifica dell’esito della gestione dell’ordine.

Nei termini concessi Telecom Italia XXX (Wholesale) ha rappresentato che le utenze:

- “0587 354XXX, 0587 357XXX e 0587 357XXX sono nativi OLO Vodafone e per essi non ci sono ordini in nessuno dei seguenti sistemi:

Pitagora

CRM 3.0

CRM 2.0 – ADSL;

- 0587 672XXX, 0587 672XXX sono nativi TIM e relativamente al periodo da prendere in considerazione (maggio 2015 – agosto 2016) non sono stati trovati ordini di portabilità”.

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 via preliminare si osserva quanto segue:

- premesso che le utenze indicate nell’apposito riquadro nell’istanza UG e GU14 sono i numeri 0587 672XXX, 0587 672XXX, 0587 354XXX, 0587 357XXX e 0587 357XXX, non è possibile l’esame dei disservizi relativi all’utenza della sede di Sarzana peraltro mai indicata espressamente neppure nella descrizione e comunque estranea alla cognizione del Corecom Toscana che non è territorialmente competente, né delle utenze assegnate “ai punti vendita di Firenze” perché mai citate. Ciò evidenziato quanto richiesto al punto *sub ii)* e parte *iii)* con riferimento all’utenza di Sarzana e Firenze non potranno essere oggetto della presente disamina.

Nel merito:

Sulla ritardata/omessa migrazione delle numerazioni 0587 672XXX, 0587 672XXX, 0587 354XXX, 0587 357XXX e 0587 357XXX.

La società istante ha dedotto di aver aderito ad un’offerta proposta dall’operatore Telecom Italia che prevedeva la portabilità delle proprie utenze da Vodafone Italia XXX a Telecom Italia, attivazione che non si è mai perfezionata. Di contro l’operatore Telecom Italia ha dedotto che “la linea 0587.672XXX non è mai migrata ad OLO ed è sempre rimasta in consistenza Telecom l’ultima variazione risale al 25 settembre 2012, epoca della trasformazione in VoIP), la stessa cosa dicasi per la linea n. 0587.672XXX, trasformata in linea VoIP con OL emesso in data 30 agosto 2012. Entrambe le numerazioni suindicate sono attive e ubicate in Terriciola (Pisa), mentre delle tre restanti numerazioni dedotte in questa sede non vi è traccia a sistema perché native OLO, né constano a Telecom richieste di migrazione non essendo mai pervenuti relativi moduli”.

La doglianza dell’istante non è fondata per le ragioni che seguono.

Dagli atti del procedimento risulta che:

- le utenze n. 0587 672XXX e n. 0587 672XXX risultano in consistenza Telecom Italia senza che mai migrate all’operatore Vodafone Italia XXX; l’ultima variazione risale al 25 settembre 2012. Tale circostanza, rappresentata dall’operatore qui convenuto nelle memorie autorizzate, non è stata smentita dalla parte istante né con le repliche, né in udienza;

- con riferimento alle utenze n. 0587 354XXX, n. 0587 357XXX e n. 0587 357XXX native OLO non risulta agli atti un contratto che prevede la migrazione con portabilità delle stesse. Infatti quanto prodotto a corredo dalla società istante, con riferimento a dette utenze, riguarda dichiarazioni relative

all'inserimento negli elenchi telefonici e non la richiesta di trasferimento delle utenze verso l'operatore Telecom Italia. Pertanto, atteso quanto dedotto nelle memorie dall'operatore Telecom Italia in merito all'assenza di richieste di portabilità riferite alle utenze n. 0587 354XXX, n. 0587 357XXX e n. 0587 357XXX, la società istante avrebbe dovuto smentire quanto dichiarato producendo il contratto, nonché quanto meno dei reclami in merito a quanto lamentato.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 29 novembre 2017;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza avanzata in data 24 agosto 2016 dalla società Biscottini International Trading XXX nei confronti di Telecom Italia XXX, con compensazione delle spese procedurali.

E' 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
Luciano Moretti

Il Presidente
Enzo Brogi