

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**M. Mxxx/TELECOM ITALIA SPA**  
**LAZIO/D/769/2016**

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. D4270 del 14/10/2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante, nell’istanza introduttiva del procedimento, ha lamentato, nei confronti di TELECOM ITALIA SPA (di seguito per brevità anche “TELECOM”), quanto di seguito dedotto:

*“...Il Sig. Marchionne Maurizio cliente Vodafone, aveva richiesto al proprio gestore il passaggio a FIBRA. La soc. Vodafone prima aveva accettato la richiesta, poi ha comunicato che non era possibile tale collegamento nella zona del Sig. Mxxx. Per tale motivazione il sig. Marchionne ha effettuato richiesta di migrazione in data 16/02/2016, da Vodafone a TIM per il proprio numero 0xxx 66xxx. Vodafone comunicava il codice di migrazione al sig. Marchionne ma, nonostante la richiesta la migrazione non avveniva. In data 07/03/2016 TIM attivava la linea voce ma, in data 13/03/2016 procedeva alla disattivazione. Effettuava numerosi reclami e TIM comunicava i rispettivi numeri di registrazione mediante sms (20942088600-20984134227-21030096075-*

21702626616). In data 29/03/2016 il sig. Mxxx procedeva a presentare un GU5 per tentare di riavere la propria linea funzionante senza alcun esito.

Anche il provvedimento veniva disatteso e in considerazione della gravità dell'inottemperanza il Corecom Lazio ha segnalato tale inadempienza all'AGCOM onde ottenere una sanzione per TIM. TIM successivamente prendeva contatti con il cliente ed evidenziava allo stesso che avrebbe dovuto procedere alla stipula di un nuovo contratto attesa l'impossibilità a riattivare la vecchia linea. In considerazione della necessità di essere reperibile (il sig. Marchionne lavora presso l'Ospedale di Latina in sala operatoria) è stato costretto ad accettare il cambio del numero di telefono.

La nuova linea viene attivata in data 16/luglio/2016, ma solo la linea voce. Un nuovo reclamo (21814905856) viene effettuato per la linea adsl non attiva. Anche tale reclamo non ottiene risultati e vengono proposti ulteriori due reclami (3216559858-321664732486). Solo in data 20 luglio si è proceduto all'attivazione adsl. Sono trascorsi 152 giorni dalla disattivazione della linea alla riattivazione con un nuovo numero. Ciò che appare grave, è senza dubbio, la mancata esecuzione del legittimo provvedimento del Corecom Lazio che ha segnalato l'inottemperanza all'AGCOM atteso che il cliente è stato lasciato senza alcun servizio. La conciliazione in data 15 settembre 2016 ha avuto esito negativo in quanto i due gestori non hanno riconosciuto le loro responsabilità. Dalla ricostruzione effettuata in conciliazione pare che Vodafone abbia erroneamente rilasciato al cliente un codice di migrazione errato ed abbia comunicato il codice di migrazione per la linea FIBRA, linea mai fornita.

Su quanto assunto ha chiesto:

“Alla soc. TIM storno delle fatture dal 16/02/2016 fino all'attivazione del servizio  
Indennizzo delibera 73/11/Cons articoli 3-4-6-9-11- per giorni 152”.

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

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

“Telecom rileva l'infondatezza della domanda di controparte in quanto nessuna responsabilità le può essere addebitata nella vicenda narrata da controparte. Sul punto Telecom osserva che non è comprensibile la mancata chiamata di Vodafone dinanzi l'organo di definizione, in quanto operatore che ha causato la mancata migrazione lamentata, peraltro è comunque indicato più volte dall'esponente nella propria esposizione dei fatti come presunto corresponsabile, ma non è citato nella lettera di avvio del procedimento. Ciò precisato, Telecom ha ricevuto una richiesta di cessazione da parte di Vodafone e non di rientro (doc.1), il che significa che il sistema ha ricevuto una richiesta di interruzione completa della linea telefonica e per tale ragione non è stato possibile per Telecom attivare la propria linea sull'utenza del sig. Marchionne. Preme evidenziare che, a mente della Delibera 274/07/CONS, a Telecom, in quanto operatore ex monopolista, è precluso riattivare le utenze, precedentemente oggetto di portabilità in favore di altri operatori (c.d. OLO, ovvero “Other Licensed Operator”), senza un preciso ordine dell'operatore concorrente il

quale, ricevuta la richiesta di cessazione del contratto da parte dell'utente intenzionato a rientrare in Telecom Italia, deve immettere sul sistema condiviso la richiesta di **“cessazione con rientro”** al fine di trasferire la numerazione sulle

linee Telecom, circostanza non accaduta nel caso di specie. Tale procedura, come detto, è stata predisposta al fine di non consentire a Telecom, in mancanza di una precisa richiesta da parte degli OLO, di “riappropriarsi”, pur in presenza di precisa volontà dell'utente finale, delle utenze precedentemente oggetto di portabilità. Nelle intenzioni dell'Autorità tale procedura, più complessa rispetto a quella studiata per le portabilità c.d. OLO-OLO o Telecom-OLO, era opportuna e necessaria al fine di allargare la concorrenza sul mercato delle telecomunicazioni. Pertanto va accertata e dichiarata l'infondatezza della domanda presentata dinanzi a questo Corecom da parte del Sig. Mxxx.”

## **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.

L'utente riferisce nella propria istanza di aver effettuato una richiesta di migrazione da Vodafone a Tim in data 16/02/2016. Agli atti risulta una comunicazione indirizzata a Vodafone di immediata risoluzione contrattuale (con contestuale riserva di richiesta di risarcimento danni) datata 22 febbraio 2016.

Successivamente l'utente riferisce che Vodafone provvedeva a comunicargli il codice di migrazione e che in data 07.03.2016 *"TIM attivava la linea voce ma, in data 13/03/2016 procedeva alla disattivazione"*.

L'operatore Telecom dal canto suo, sostiene nella propria memoria che riceveva solo una richiesta di cessazione da parte di Vodafone e non di rientro, e che sulla base della Delibera 274/07/CONS pertanto le è *"precluso riattivare le utenze senza un preciso ordine dell'operatore concorrente il quale, ricevuta la richiesta di cessazione del contratto da parte dell'utente intenzionato a rientrare in Telecom Italia, deve immettere sul sistema condiviso la richiesta di **cessazione con rientro**" al fine di trasferire la numerazione sulle linee Telecom, circostanza non accaduta nel caso*

*di specie"*; tali asserzioni dell'operatore venivano altresì supportate dall'allegazione di relativa schermata Wholesale.

Stante quanto sopra, non appare accoglibile la richiesta di indennizzo per ritardata portabilità del numero.

Discorso diverso vale, invece, per la disattivazione del servizio dal 13.3.2016, che, a ben vedere, si è tradotta in un "malfunzionamento" del servizio, dal momento che l'unica fattura in atti, e relativa al periodo in cui era pendente il GU5, riporta traffico telefonico.

Contrariamente a quanto sostenuto da TIM SPA, difatti, la linea oggetto del procedimento sarebbe stata attivata da Tim già in data 20.2.2016, giusta fattura di maggio 2016, in atti, con abbonamento TIM SMART e che riporta regolare traffico "voce" nel periodo 1.4.2016 - 30.4.2016.

Sostiene l'istante che sarebbe stata attivata solo la linea "voce" in data 7.3.2016 per essere poi disattivata in data 13.3.2016.

In data 29.3.2016 l'istante ha presentato GU5 per interruzione della linea che, giusta dichiarazione in atti della Mirart (non contestata dall'utente) sarebbe stata regolarmente riattivata e funzionante dalla data del 28.4.2016 (circostanza che sarebbe stata confermata dalla figlia dell'istante raggiunta telefonicamente dai tecnici del gestore).

Da quella data in poi non risultano allegati reclami, né segnalazioni, fino alla data del 16.7.2016, data in cui l'istante dichiara di avere attivato una nuova numerazione per poter usufruire del servizio.

Numerazione, questa, non oggetto del presente procedimento e sulla quale non ci si soffermerà.

Spetta, pertanto, all'utente l'indennizzo di cui all'art. 5 dell'Allegato "A" alla Deliberazione 73/11/CONS dal 13.3.2016 al 28.4.2016, per un totale di 46 gg e, quindi, € 460,00.

La circostanza dell'attivazione volontaria (la presunta costrizione non può essere accertata in questa sede) fa venir meno la possibilità di riconoscere l'indennizzo da "perdita della numerazione", che ha come presupposto la perdita "incolpevole", per inadempimento del gestore e non per "rinuncia".

Relativamente all'indennizzo richiesto per ritardata o mancata risposta ai reclami, nel caso in esame non risulta l'allegazione di alcun reclamo, limitandosi l'utente a dedurre in modo del tutto generico di aver effettuato varie segnalazioni telefoniche sui disservizi occorsi, ed anzi per alcuni di essi evidenziando in realtà di aver ricevuto dall'operatore *"i rispettivi numeri di registrazione mediante sms"*. La relativa istanza non potrà dunque essere accolta.

Da ultimo la richiesta di storno delle fatture dalla data del 16/02/2016 per giorni 152, non risulta corredata dalle relative fatture emesse dall'operatore medesimo e sulle quali si chiede a questo Corecom di decidere sui relativi storni. La richiesta pertanto non può trovare accoglimento.

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

Il Dirigente  
DETERMINA

*“L'accoglimento parziale dell'istanza dell'utente Mxxx M. nei confronti dell'operatore TIM SPA. Il gestore è tenuto a corrispondere al Sig. Marchione, mediante assegno intestato allo stesso e da recapitarsi presso l'indirizzo di fatturazione, la somma di € 460,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo. ”.*

*Il Dirigente  
Dott. Roberto Rizzi*

*f.to*