

DETERMINAZIONE n. 35 del 15 ottobre 2020

Oggetto: Definizione della controversia GU14 n. 270-18 xxxx vs Aton Communication Italia S.r.l. (oggi Enegan S.p.A.).

IL DIRIGENTE

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. 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 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 elettronica"* 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"*,

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto *"Assetto organizzativo del Consiglio regionale"* con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del *"Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom"*;

VISTA l'istanza GU14 n. 207 del giorno 10 maggio 2018 con cui il Sig. xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Aton Communication Italia S.r.l. (oggi Enegan S.p.A. di seguito, per brevità, Enegan) 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.

L'istante lamenta la mancata migrazione dell'utenza n. 0571 542xxx dall'operatore Enegan a Wind Tre S.p.A. (di seguito, per brevità, con Wind Tre) la conseguente perdita del numero stesso.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, parte istante ha dichiarato che, in data 20 settembre 2017, *"sottoscriveva con la Wind un richiesta di migrazione dell'utenza fissa 0571/5xxx da Aton Tel verso Wind"*. Tuttavia la *"migrazione non andava mai a buon fine. Pertanto si determinava ad effettuare richiesta di attivazione di una nuova utenza fissa"* con altro operatore (Telecom Italia S.p.A.), rinunciando alla portabilità del numero n. 0571 542xxx.

In data 5 febbraio 2018, inviava un reclamo agli operatori coinvolti nella mancata migrazione (Enegan e Wind Tre) chiedendo *“un’adeguata forma d’indennizzo per la mancata migrazione dell’utenza fissa e per la perdita del numero storico”*. Il reclamo rimaneva senza riscontro.

La parte istante esperiva nei confronti degli operatori Enegan e Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva, in data 12 marzo 2018, con verbale attestante la mancata adesione nei confronti dell’operatore Enegan e di accordo nei confronti di Wind Tre.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“un’adeguata forma d’indennizzo per la mancata migrazione dell’utenza fissa e per la perdita del numero storico”*, considerato *“che l’utente in seguito alla mancata migrazione dell’utenza fissa ha attivo un nuovo numero Tim”*;
- ii) *“spese di procedura”*.

2. La posizione dell’operatore.

La società Enegan non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall’articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione.

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

In primis, con riferimento alla domanda dell’utente sub i) volta ad ottenere *“un’adeguata forma d’indennizzo per la mancata migrazione dell’utenza fissa e per la perdita del numero storico”*, occorre richiamare che l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ribadito come la propria competenza alla liquidazione degli indennizzi dovuti debba essere intesa a prescindere dalla specifica formulazione della domanda posta dall’utente, avuto riguardo alle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui *“[i]l contenuto delle singole richieste di parte, invece, può essere interpretato in maniera più sfumata [...] in un’ottica di tutela dei contraenti deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare”*.

Tanto premesso, la domanda dell’istante verrà interpretata alla luce della documentazione depositata in atti e avrà ad oggetto i disservizi lamentati dall’utente in relazione alla mancata portabilità del numero - con perdita dello stesso - e all’omessa risposta al reclamo.

Nel caso di specie, al riguardo, deve rilevarsi che, non avendo l’operatore convenuto prodotto alcuna giustificazione in ordine ai succitati disservizi, in assenza di prova contraria, resta incontestata la rappresentazione delle doglianze dell’utente, così come formulata nell’istanza di definizione e come si evince dalla documentazione allegata all’istanza.

Con particolare riferimento alla mancata migrazione della risorsa numerica n. 0571 542xxx, protrattasi oltre la tempistica prevista, l’istante ha dedotto di essere stato costretto a rinunciare alla titolarità della numerazione medesima, optando per una nuova attivazione con altro operatore. Sul punto è opportuno precisare che non si rileva la segnalazione da parte dell’utente di ulteriori disservizi o disagi nei confronti dell’operatore Enegan, se non quelli inerenti la mancata attivazione dell’offerta sottoscritta, in data 20 settembre 2017, con la società Wind Tre che, in sede di udienza di conciliazione, ha raggiunto un accordo con l’istante.

Nel merito:

Sulla mancata portabilità del numero 0571 542xxx e sulla perdita dello stesso.

L'istante ha dedotto la mancata portabilità del numero 0571 542xxxx, laddove l'operatore nulla ha dedotto in merito alla contestazione, non avendo provveduto al deposito delle memorie.

In primis giova richiamare la Delibera Agcom n. 274/07/CONS e ss.mm., la quale ha introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. Tale delibera conferisce, infatti, un ruolo fondamentale agli operatori *donating* e *recipient*, nell'ambito delle procedure di migrazione, prevedendo in particolare all'articolo 18, comma 2, che :

“a. il cliente finale può comunicare la richiesta di migrazione all'operatore recipient, indicando il nominativo dell'operatore donating;

b. il recipient fornisce la comunicazione della richiesta di migrazione di cui al punto a), con appositi mezzi informatici, all'operatore donating, senza indugio e comunque entro un giorno lavorativo dalla sua ricezione. Tale comunicazione contiene tutte le informazioni necessarie a consentire l'individuazione del contratto”.

Nel caso di specie, al fine di ricostruire i presupposti documentali e fattuali della vicenda, è stata rivolta apposita richiesta istruttoria a Telecom Italia (Wholesale) in relazione alla *res controversa*. Dalla documentazione acquisita al fascicolo, emerge la cessazione della numerazione *de qua* in data 2 novembre 2017, non rilevandosi precedenti richieste di acquisizione dell'utenza stessa da parte dell'operatore Wind Tre, in qualità di operatore *recipient*.

Ciò stante, alcuna ulteriore indagine può essere compiuta in riferimento all'attività poste in essere dall'operatore *recipient* che, come detto, non è parte del procedimento.

Ne deriva che la richiesta *sub i)* dell'istante, per la parte volta ad ottenere l'indennizzo per la mancata portabilità del numero 0571 542xxx, non può essere accolta, atteso che, a fronte della documentazione agli atti del procedimento, il mancato espletamento della migrazione non risulta imputabile all'operatore Enegam.

Parimenti, sulla base di quanto sopra esposto, non può ritenersi fondata la richiesta dell'istante per la perdita della numerazione *de qua* nei confronti dell'operatore Enegam.

In primis si rileva che, sebbene l'utente si sia lamentato “*per la perdita del numero storico*”, non ha specificato, né tanto meno provato, da quanto tempo la numerazione in parola fosse in uso per il periodo indicato, parametro comunque essenziale ai fini del calcolo dell'indennizzo previsto dal Regolamento sugli indennizzi.

Inoltre deve evidenziarsi che, per sua stessa ammissione, l'istante ha dedotto di aver rinunciato al numero di cui era titolare e di essersi risolto a stipulare un contratto con altro operatore (Telecom Italia S.p.A.) richiedendo l'attivazione di una nuova utenza.

Pertanto, con riferimento alla domanda *sub i)*, non può essere accolta la richiesta d'indennizzo per la perdita del numero n. 0571 542xxxx nei confronti della società qui convenuta.

Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante, nell'istanza introduttiva del presente procedimento e nell'istanza di conciliazione, ha contestato la mancata risposta alle segnalazioni effettuate, depositando agli atti un reclamo del 5 febbraio 2018, inviato agli operatori coinvolti il 6 febbraio 2018.

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo “*per mancata o ritardata risposta ai reclami*”, di cui all'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede nel caso in cui “*l'operatore non*

fornisca risposta al redamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo".

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore Enegan, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dall'operatore per risposta del reclamo inviato il 6 febbraio 2018, si determina il *dies a quo* nella data del 24 marzo 2018 ed il *dies ad quem* nel 10 maggio 2018, data della presentazione dell'istanza di definizione (euro 1,00 *pro die* x 48 giorni di mancata risposta al reclamo).

Pertanto, la società Enegan è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 48,00.

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura, tenuto conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTO l'art. 19, comma 7, del Regolamento che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoReCom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di euro 500,00;

VISTA la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Castelli, ex art. 19 del Regolamento;

DISPONE

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 10 maggio 2018 dal Sig. xxxx nei confronti della società Enegan S.p.A. si propone una pronuncia con la quale, detto operatore provveda al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:

- 1) della somma pari ad euro 48,00 a titolo della mancata risposta al reclamo;
- 2) della somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura;

La somma così determinata a titolo di indennizzo e di cui al precedente punto 1)) dovrà essere maggiorata 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'istante 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.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso 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.

Firenze, 15 ottobre 2020

Il Dirigente
Dott.ssa Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)