

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

Deliberazione n. 30 del 18 luglio 2014

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED] Telecom Italia s.p.a.

L'anno duemilaquattordici, il giorno 18 del mese di luglio alle ore 12,00, presso la sede del Co.Re.Com. in L'Aquila, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni, così costituito:

Pres. Ass.

Presidente	Filippo Lucci
Componenti	Alberto Capo
	Nazario Cotturone
	Alfredo D'Alessandro
	Chiara D'Onofrio

IL COMITATO

VISTA la L. n. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTA la L. n. 249/1997 "Istituzione dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTO l'art. 84 del D.lgs 259/1993, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, con la quale è stato istituito, presso il Consiglio Regionale, il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom), per lo svolgimento delle funzioni di governo, di garanzia e controllo in tema di comunicazione;

VISTA la delibera AGCOM 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera AGCOM 73/11/CONS relativa al Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori;

VISTE le linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera AGCOM 276/13/CONS;

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 04 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 Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA l'istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell'art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal [REDACTED] in data 7 gennaio 2014 ed acquisita in pari data al prot. n. 137;

RISCONTRATO che con la suddetta istanza l'utente ha instaurato un procedimento di definizione della controversia avverso la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a., nei cui confronti ha chiesto *"... indennizzo per ogni giorno disservizio subito per la mancata attivazione della linea, indennizzo per la mancata lavorazione dei reclami effettuati, indennizzo per la perdita del numero storico in suo possesso dal 2008, risarcimento di tutti i danni economici patiti a causa dei disservizi ricevuti, il rimborso massimo per le spese legali"* a causa della asserita mancata portabilità della propria linea telefonica da Telecom a Fastweb, richiesta in data 26 gennaio 2012;

VISTA la nota del 13 gennaio 2014 prot. n. 629 con la quale l'Ufficio di Supporto al Corecom ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15, comma 2 della citata Delibera AGCOM, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi alla relativa udienza di discussione in data 7 maggio 2014;

VISTA la memoria difensiva ritualmente depositata dalla società Telecom, in data 27/01/2014, nella quale l'operatore ribadisce la correttezza delle proprie azioni gestionali, precisando quanto riportato di seguito:

- In via preliminare eccepisce l'inammissibilità ed infondatezza delle richieste di risarcimento ai sensi dell'art. 19, comma 4 della delibera Agcom 173/07/CONS;
- Nel merito precisa che il Corecom non ha mai dichiarato Telecom responsabile di mancato rilascio dell'utenza del [REDACTED] seguito di richiesta di portabilità;
- La linea di cui si discute è una linea aggiuntiva voip e non principale come asserito dall'istante.

VISTA la memoria difensiva ritualmente depositata dalla parte istante in data 23/02/2014, acquisita al prot. n° 4106, nella quale veniva ulteriormente precisato quanto di seguito riportato:

- In data 26/01/2012 l'istante veniva contattato dall'operatore Fastweb che gli proponeva, a fronte di una promozione particolarmente conveniente, di effettuare la portabilità da Telecom a Fastweb di tutte le numerazioni assegnate;
- L'istante prima di procedere alla sottoscrizione del contratto si sincerava presso l'operatore Fastweb che il n° [REDACTED] potesse essere oggetto di portabilità, essendo di fondamentale importanza per la propria attività professionale;
- Rassicurato da quanto rappresentato da Fastweb, [REDACTED] sottoscriveva il contratto in data 26/01/2012 chiedendo la portabilità di entrambi i numeri storici posseduti;
- Dal 29/02/2012 Fastweb effettuava la portabilità, tuttavia, inspiegabilmente, la numerazione di cui si discute cessava di funzionare;
- Nel corso del tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti di Fastweb veniva sentita anche Telecom che *".....dichiara la riscontrata disponibilità del n° [REDACTED] del quale l'utente chiede la riattivazione"*. Malgrado ciò Fastweb non effettuava la portabilità senza dare alcuna spiegazione in merito. Il procedimento si concludeva con un mancato accordo.
- Successivamente in sede di definizione nei confronti di Fastweb, il Corecom, all'udienza del 10/04/2013, informava le parti di aver provveduto a richiedere a Telecom una relazione istruttoria sulla vicenda e che pertanto l'udienza veniva rinviata alla data del 13/05/2013. In tale sede emergeva una responsabilità di entrambi gli operatori per non aver comunicato all'istante che si trattava di una numerazione aggiuntiva voip e, quindi, che non poteva essere oggetto di portabilità;

- Per tutte le motivazioni sopra espresse chiede che la società Telecom venga condannata ai sensi e per gli effetti della Delibera 73/11/CONS alla corresponsione dei seguenti indennizzi: indennizzo per la mancata attivazione della linea telefonica nei tempi previsti, indennizzo per la perdita del numero storico intestato all'utente dal 2008, indennizzo per ogni giorno di disservizio per la mancata attivazione della linea dal 29/02/2012 sino all'eventuale attivazione, risarcimento dei danni morali e patrimoniali quantificati in via equitativa in euro 15.000,00 per il mancato introito scaturito dalla mancanza della linea telefonica indispensabile per la propria attività, le spese, competenze ed onorari sostenute;

VISTA la memoria di replica ritualmente depositata dalla società Telecom, in data 10/03/2014 ed acquisita in pari data al prot. 5212, nella quale vengono reiterate le eccezioni di inammissibilità già prospettate nella memoria difensiva e nel merito respinto ogni addebito di responsabilità sottolineando che il procedimento di definizione nei confronti di Fastweb è stato concluso con un verbale di accordo nel quale il nominato operatore ha riconosciuto totalmente la responsabilità della mancata portabilità del numero in parola, accordando un indennizzo pari ad 2.000,00 per tutti i disagi subiti;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione tenutasi in data 07/05/2014, dal quale il responsabile del procedimento da atto della non comparizione dell'operatore Telecom e dell'impossibilità di raggiungere un accordo tra le parti presenti;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la relazione istruttoria predisposta dal Responsabile del procedimento, che costituisce parte integrante e sostanziale della presente proposta di deliberazione, dalla quale emerge quanto segue:

I) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

II) Nel merito

In base alla documentazione disponibile in atti, emerge che la vicenda oggetto della presente disamina rappresenta un caso di omessa o ritardata portabilità della linea telefonica rispetto a quanto contrattualmente previsto.

II.a) Sulla omessa o ritardata portabilità del numero.

Con riferimento alla controversia in esame, si rende opportuna una ricostruzione sintetica dei fatti emersi nel corso dell'istruttoria:

- In data 26/01/2012 l'istante sottoscrive un contratto con Fastweb con portabilità dei propri numeri da Telecom;
- L'istante nei propri scritti difensivi dichiara di essersi accertato con l'operatore Fastweb che l'utenza 0861/285052 potesse essere oggetto di portabilità e di essere stato assicurato in tal senso dall'operatore medesimo;
- In data 29/02/2012 Fastweb effettua la portabilità ma non della numerazione in parola che cessa di funzionare;
- In sede di richiesta di provvedimento temporaneo di urgenza, presentato dall'istante nei confronti dell'operatore Fastweb in data 03/05/2012, viene accertato che Fastweb ha inoltrato la richiesta di Number portability a Telecom e di non aver potuto procedere alla definizione della portabilità del numero a seguito della bocciatura da parte di quest'ultima, con causale "directory number non attivo". Sul punto Telecom dichiara che la numerazione [REDACTED] risulta a sistema nello stato di disponibilità, per cui olo può procedere ad inviare richiesta di

attivazione. Sulla base delle predette informazioni acquisite nel corso del procedimento, il Corecom emana in data 17/05/2012 un provvedimento temporaneo disponendo nei confronti di Telecom e Fastweb di attivarsi, ciascuno per la parte di propria competenza, al fine di definire la procedura di migrazione in atto. Il provvedimento non viene ottemperato e il Corecom procede a segnalare l'inattività dei gestori all'Agcom;

- In sede di procedimento di definizione instaurato dall'istante nei confronti dell'operatore Fastweb in data 10/01/2013, viene acquisita la relazione istruttoria da parte di Telecom datata 24/04/2013, dalla quale emerge che:
 1. sulla numerazione [REDACTED] è stata effettuata una portabilità verso l'olo Fastweb conclusasi con esito positivo in data 29/02/2012;
 2. per quanto concerne la numerazione [REDACTED] il contratto "Linea Tutto Compreso" risulta cessato e la numerazione medesima risulta disponibile a far data 29/02/2012;
- Sempre nell'ambito del procedimento suddetto, il Corecom con nota del 02/05/2013 chiede a Telecom, ai fini istruttori ex art. 18, commi 1 e 2 del Regolamento, di specificare ulteriormente cosa si intende "per quanto concerne la numerazione [REDACTED] il contratto "linea Tutto Compreso" risulta cessato e la numerazione medesima risulta disponibile a far data 29/02/2012", facendo presente che dalle schermate Eureka prodotte dall'operatore Fastweb risulta verso la predetta numerazione una richiesta di number portability verso Telecom, con data di attesa 17/04/2012, successivamente bocciata da Donor in data 04/04/2012, con causale "Directory number non attivo";
- con nota del 09/05/2013 acquisita al prot. 3963, Telecom specificava ulteriormente che:
 1. il cliente aveva con Telecom un contratto "Linea Tutto Compreso" identificativo con numero principale [REDACTED] cui era associata una numerazione aggiuntiva fittizia VOIP con identificativo [REDACTED];
 2. le numerazioni VOIP non migrano, pertanto, è migrata la linea [REDACTED] (numero principale) senza la numerazione aggiuntiva [REDACTED] che, in quanto fittizia, è rientrata nella disponibilità di Telecom alla data di passaggio della linea principale avvenuta in data 29/02/2012;
 3. quello che è cessato e disponibile è il VOIP, non la linea Linea Tutto Compreso che è passata in Fastweb come risulta dalla schermata Pitagora.

Dalle risultanze istruttorie è emerso che la numerazione di cui si discute è una linea aggiuntiva VOIP abbinata ad una linea principale all'atto della sottoscrizione del contratto tra il Sig. De Luca e Telecom Italia. Sempre dalle risultanze istruttorie si dà per assunto che il Sig. De Luca fosse a conoscenza che la linea [REDACTED] era una linea aggiuntiva e non principale, atteso che lo stesso si preoccupava di chiedere a Fastweb della fattibilità della portabilità esclusivamente di questa numerazione e non anche dell'altra posseduta ed usata per gli stessi scopi. Tuttavia, nel corso dei procedimenti sopra richiamati che, seppur aventi attori diversi, attengono tutti alla stessa problematica, si ritiene che l'operatore convenuto abbia fornito informazioni talvolta contrastanti tra loro, tali da indurre in errore l'istante nel credere che la numerazione in parola potesse, comunque, migrare verso altro operatore, nonostante l'impossibilità tecnica evidenziata anche dalla normativa di settore.

Si richiama a tal fine l'art. 18 della delibera Agcom 04/06/CONS, come successivamente modificato dalla Delibera 274/07/CONS, che disciplina la migrazione non già di ogni singola numerazione, quanto delle sole numerazioni abbinata alle linee di accesso alla rete locale. L'Autorità ha infatti voluto garantire la migrazione delle linee di accesso alle reti di comunicazioni elettroniche per permettere agli utenti la fruizione dei servizi richiesti in un regime di massima concorrenza. In altre parole, il bene che deve essere garantito dagli operatori è l'accesso alla rete, cui ovviamente è associata anche una numerazione; non è invece la numerazione in re ipsa. Ciò esclude dall'obbligo di migrazione le numerazioni aggiuntive non abbinata a linee di accesso alla rete locale; tali risorse non possono tecnicamente migrare ma solo essere cessate e poi riattivate dall'operatore che le detiene in disponibilità, peraltro solo con un'offerta tecnicamente corrispondente.

Ciò posto, anche se la condotta di Telecom, concretizzatasi nel rifiuto alla portabilità del numero aggiuntivo, non può essere considerata una pratica illegittima di *retention* (ossia di illegittimo ostacolo all'espletamento della procedura), bensì una condotta conforme alle norme regolamentari sopra

richiamate oltre che a quanto contrattualmente previsto, non può essere trascurato il consistente lasso di tempo tra l'inoltro della domanda di portabilità (26/01/2012) e la comunicazione dell'impossibilità di dare seguito alla medesima (04/04/2012).

Se è vero che la procedura è stata attivata erroneamente, poiché relativa ad un numero aggiuntivo, è anche vero che questa circostanza non poteva essere nota all'operatore recipient e che il rifiuto al suo espletamento da parte dell'operatore donating avrebbe dovuto essere comunicato quanto prima e, in ogni caso, nel medesimo termine previsto normativamente per la compiuta realizzazione della portabilità (Delibera Agcom 41/09/CIR 10 giorni lavorativi).

Pertanto, alla luce di quanto sopra espresso, si ritiene che il ritardo con cui Telecom ha concluso – con esito negativo – la procedura di number portability faccia sorgere in capo all'utente il diritto all'indennizzo previsto dal combinato disposto degli articoli 6 e 12 della Delibera Agcom 73/11/CONS relativamente alla ritardata chiusura della procedura di portabilità. Telecom sarà, dunque, tenuta a corrispondere al [REDACTED] l'indennizzo sopra specificato nell'ammontare pari ad euro 620,00, calcolato tenendo conto del fatto che la procedura di portabilità si sarebbe dovuta concludere entro il 06/02/2012 e che invece la bocciatura da parte di Telecom per *directory number non attiva* è intervenuta in data 04/04/2012 (euro 10,00*62 giorni).

II.b) Sulla perdita della numerazione.

Si ritiene non accoglibile la domanda dell'istante volta al riconoscimento dell'indennizzo per la perdita della numerazione, per tutte le medesime motivazioni riportate nel paragrafo precedente e perché tutti gli oneri informativi nei confronti dell'istante gravavano sull'operatore recipient Fastweb che ha, comunque, riconosciuto alla parte istante un indennizzo pari ad euro 2.000,00 per tutti i disagi subiti. Si precisa ulteriormente che l'istante avrebbe in ogni modo potuto procedere ad una nuova attivazione del numero in questione atteso che la numerazione alla data del 09/05/2013 era ancora nello stato "disponibile" e, quindi, non ancora assegnata ad altri utenti.

II.c) Sulla mancata lavorazione dei reclami.

In relazione alla richiesta dell'istante avente ad oggetto il riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo da parte dell'operatore, deve rilevarsi che agli atti non risultano presenti reclami scritti diretti a Telecom. Nei casi di richieste inerenti indennizzi per mancata risposta ai reclami, infatti, è onere degli utenti allegare copia del reclamo inviato o quanto meno indicarne gli estremi con sufficientemente chiarezza, in modo da permettere all'operatore ed al Corecom adito il loro riscontro. Nel caso di specie, invece, l'istanza risulta priva non solo di documentazione allegata, ma anche di qualsivoglia riferimento ad eventuali reclami sporti. Si ritiene pertanto che non si disponga di elementi tali da giustificare un indennizzo per mancata risposta ai reclami, la cui richiesta non può perciò trovare accoglimento.

II.d) Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere; del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e, in particolare, della natura delle utenze business; dell'effettiva e copiosa attività svolta dall'utente; si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

CONSIDERATO che, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, si ritiene necessario proporre una pronuncia di accoglimento parziale delle richieste formulate con l'istanza di definizione [REDACTED] entro i limiti sopra specificati;

VISTA la relazione istruttoria predisposta dal Responsabile del procedimento e la proposta di deliberazione del Dirigente del Servizio Amministrativo di Supporto alle Autorità Indipendenti;

UDITA l'illustrazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 18 luglio 2014;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge, per i motivi indicati:

DELIBERA

1. Il rigetto della richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione per le motivazioni espresse al capo IIb;
2. Il rigetto della richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo per le motivazioni espresse al capo IIc;
3. l'accoglimento della richiesta di indennizzo relativo alla omessa o ritardata portabilità, disponendo a carico della società Telecom di:
 - corrispondere all'istante la somma pari ad euro 620,00 euro (seicentoventi/00) a titolo di indennizzo per i motivi di cui al capo IIa);
 - corrispondere all'istante la somma pari ad euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese di procedura per i motivi di cui al capo IIId).

Le sole somme determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11 comma 4 del Regolamento approvato dalla delibera 179/03/CSP.

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, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, del D.lgs. 259/2003.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine massimo di sessanta giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.lgs. 259/2003.

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 deliberativo può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo del Lazio, in sede giurisdizionale esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo Codice predetto, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Presidente

dott. Filippo Lucci

Il Dirigente del Servizio Amministrativo
di Supporto alle Autorità Indipendenti

Dott.ssa Michela Leacche