

## Co.Re.Com. Cal/Rep

### DELIBERAZIONE N. 65-2016

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Romeo xxxx c/ Tim- Telecom Italia xxxx. /BT Italia xxx. - nn. utenza xxxxx -xxxxx )

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 31-10-2016, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Av. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Av. Frank Mario	Segretario

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

Visti:

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";

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, lett. a), n. 14;

il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

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;

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 Calabria ed il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

VISTE le istanze, acquisite ai prott. nn. 1131 e 1132 del 13 gennaio 2016, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. per la definizione della controversia in essere con le Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 25 gennaio 2016, prot. n. 2534, nonché la nota del 16 febbraio 2016, prot. n. 6665, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTE le memorie prodotte, a mezzo e-mail, dalle società resistenti, nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni trasmesse, a mezzo e-mail, dal ricorrente;

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

RITENUTO opportuno disporre la riunione dei procedimenti suddetti, ai sensi dell'art. 18, comma 4, del Regolamento in quanto soggettivamente ed oggettivamente connessi;

Considerato quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha promosso il presente procedimento di definizione, lamentando la mancata migrazione dell'utenza telefonica 0966/379XXX da Tim- Telecom Italia xxx. a Bt Italia xxx e la conseguente perdita di numerazione. In particolare, nell'istanza introduttiva e nella memoria di replica, l'istante ha dichiarato di aver sottoscritto, in data 7 luglio 2015, un contratto con BT Italia, avente ad oggetto all'attivazione dei servizi voce ed ADSL, previa migrazione delle utenze telefoniche nn. 0966/6103XX (numero principale) e 0966/3791XX (numero aggiuntivo), da Tim- Telecom Italia a BT Italia.

Successivamente, il 21 agosto 2015, solo la numerazione 0966/6103XX migrava in BT Italia, mentre l'altra utenza telefonica (0966/3791XX), non migrava. Lo stesso, in data 17 settembre 2015, ha inoltrato reclamo, a mezzo pec, ad entrambe le società, senza ricevere alcun riscontro.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

1. la migrazione del numero 0966/3791XX, per come richiesta nel contratto stipulato il 7 luglio 2015, nonché la corresponsione del relativo indennizzo;
2. la corresponsione degli indennizzi per la perdita della numerazione;
3. la corresponsione dell'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo e la violazione degli obblighi informativi.

In relazione a detta controversia, l'istante ha promosso due tentativi di conciliazione, che si sono conclusi con il mancato accordo delle parti, come risulta dai verbali di mancata conciliazione del 10 e 22 dicembre 2015, in atti.

## 2. La posizione dell'operatore

La società BT Italia, in ordine ai fatti oggetto di contestazione ha dichiarato che: *"... nel sistema Pegaso ULL l'attivazione in NP dell'utenza telefonica 0966/3791XX risulta in stato rifiutata - Rifiutata DONOR-* Ha addotto, altresì, che i dinieghi del gestore "DONOR" sono pervenuti rispettivamente il 28 settembre ed il 27 ottobre 2015, depositando le schermate del sistema Pegaso. Infine, ha sostenuto che al momento della sottoscrizione del contratto con BT Italia, l'utenza in contestazione risultava già cessata nei sistemi Tim- Telecom Italia, allegando l'e-mail di Tim- Telecom Italia.

La società Tim - Telecom Italia, in relazione ai fatti in oggetto di controversia, ha dichiarato che l'utenza in questione è una numerazione aggiuntiva rispetto a quella principale 0966/6103XX, e che nessuna richiesta di migrazione risulta inoltrata per tale numerazione, allegando, a tal fine, le relative schermate Pitagora.

Nel merito ha richiamato le delibere AGCOM, che stabiliscono le procedure che gli operatori devono rispettare per l'attivazione dei servizi con modalità ULL; richiamando, a tal fine, l'art. 4, comma 2° e 7°, della delibera n. 13/00/CIR, che stabilisce: *" responsabile del rapporto col cliente è l'operatore che richiede il servizio di accesso disaggregato (nel caso di specie BT Italia) . Conclude, sostenendo che nessuna responsabilità può essere ascritta a Tim - Telecom Italia, atteso che non risulta alcuna richiesta di migrazione, inoltrata dall'operatore BT Italia, per l'utenza 0966/3791XX, chiedendo il rigetto dell'istanza, perché infondata in fatto e in diritto.*

## 3. Motivazione della decisione

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

Oggetto della controversia è la mancata migrazione della numerazione aggiuntiva 0966/3791XX. In particolare, dalla analisi dei dati delle schermate di sistema depositate da entrambi gli operatori, emerge che la richiesta di migrazione dell'utenza n. 0966/6103XX, è stata fatta da BT Italia il 14 agosto 2015, ed espletata da Telecom Italia il 21 agosto 2015, mentre la richiesta di migrazione dell'utenza n. 0966/3791XX (numerazione aggiuntiva) è stata richiesta da BT Italia il 26 settembre, il 22 ottobre ed il 20 novembre 2015. Quindi, è evidente che la migrazione delle due utenze (principale e aggiuntiva) è stata richiesta con ordini diversi.

Difatti, nella memoria prodotta dall'operatore BT, si legge che: *"... nel sistema Pegaso ULL l'attivazione in NP dall'utenza telefonica 0966- 3791XX risulta in stato \_ Rifiutata DONOR- ... nello specifico i rifiuti dal gestore " DONOR" risultano pervenuti rispettivamente in data 28 settembre e 27 ottobre 2015"*

Tale procedura risulta difforme rispetto alle specifiche tecniche allegate alla Circolare del 9 aprile 2008, relative alla modalità attuative della delibera n. 274/07/CONS. In particolare, in caso di migrazione di un numero principale cui è associato un numero aggiuntivo, i *" Tracciati Record"* consentono di inserire in un unico ordine entrambe le numerazioni, affinché la migrazione sia contestuale. Infatti, qualora l'ordine di migrazione del numero principale preceda quello del numero aggiuntivo, il rischio è che, a fronte dell'espletamento del primo ordine, il numero aggiuntivo viene automaticamente disattivato, e quindi non sarà più possibile migrarlo, come di fatto è avvenuto. Ciò stante, si ritiene giustificato il KO notificato da Tim - Telecom, in quanto l'operatore, una volta espletato il passaggio del numero principale, ha automaticamente disattivato il numero ad esso associato. L'ordine di migrazione del numero accessorio è andato in scarto, trattandosi di una linea non più attiva.

Da quanto sopra esposto, si rileva che la mancata migrazione della numerazione secondaria, è imputabile alla società BT Italia che non ha processato correttamente la richiesta di migrazione dell'utente. Per l'effetto, si accoglie la domanda di indennizzo formulata dall'istante, per omessa portabilità. Per cui l'operatore dovrà corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, per un totale di euro 615,00 (seicento/15), in riferimento a 123 giorni, computati nel periodo compreso dal 21 agosto (data in cui è migrata la sola risorsa principale) al 22 dicembre 2015 (data dell'udienza di conciliazione con l'operatore BT Italia).

Per quanto concerne la mancata risposta al reclamo, inoltrato il 17 settembre 2015, a mezzo pec, ad entrambe le società, dall'istruttoria condotta, non emerge alcuna comunicazione degli operatori alla segnalazione dell'utente che possa essere considerata come valido riscontro nei termini indicati dalla normativa di settore. Pertanto, si ritiene debba essere riconosciuto all'istante un indennizzo per mancata risposta al reclamo, da parte di entrambi gli operatori.

Relativamente all'operatore BT Italia, il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 17 settembre 2015 (data di ricezione dell'e-mail, trasmessa a mezzo pec, con richiesta di chiarimenti) e il 22 dicembre 2015 (data dell'udienza di conciliazione), e corrisponde a 52 giorni (decurtati i 45 gg.). Di conseguenza, l'indennizzo che l'operatore BT Italia dovrà corrispondere, ai sensi dell'art. 11, comma 1, è pari ad euro 52,00 (cinquantadue/00).

Analogamente, la Società Tim- Telecom Italia, è tenuta a corrispondere la somma di euro 55,00, per il periodo compreso tra il 17 settembre 2015 (data dell'e-mail) e il 10 dicembre 2015 (data dell'udienza di conciliazione), e corrisponde a 55 giorni (decurtati i 30, previsti dalla carta dei servizi).

Non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione, in quanto la richiesta dell'istante, risulta generica. Infatti, si legge nella memoria prodotta dall'istante: " ... numero in essere da innumerevoli anni."

Si rigettano le altre richieste.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'istante, si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che attesa la fondatezza parziale della domanda, questi è stato onerato di ulteriori spese, compresa l'assistenza legale per presenziare alle udienze di primo e secondo grado, davanti a questo Co.Re.Com..

Tale somma dovrà essere corrisposta dalle società resistenti, in parti uguali.

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti; Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

## DELIBERA

L'accoglimento parziale dell'istanze presentate dal Sig. **Romeo A.** nei confronti delle società BT Italia xxx. e Tim-Telecom Italia xxx..

1. La società BT Italia xxx. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, le seguenti somme:
    - a. Euro 615,00 (seicento/15) a titolo di indennizzo per mancata migrazione del numero aggiuntivo 0966/ 3791XX, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
    - b. Euro 52,00 (cinquantadue/00) per mancata risposta al reclamo;
    - c. Euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura.
  2. La società Tim - Telecom Italia xxx., è tenuta a corrispondere le seguenti somme:
    - a. Euro 55,00 (cinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;
    - b. Euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura.
  3. Le predette società sono tenute a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera, entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
- 1) Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

- 2) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 3) 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 sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

**Il Segretario**

F.to Avv. Frank Mario Santacroce

**Il Presidente**

F.to Dott. Giuseppe Rotta

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**Il Direttore**

F.to Avv. Rosario Carnevale