

CO.RE.COM. CAL/Bia

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 242 DEL 20-11-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Ditta Ranieri xxxxx c/ Tim-Telecom xxxx- n. utenza xxxxx e n. xxxxxx)

IL DIRETTORE

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;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche. ed integrazioni;

l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province

autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (*cinquecento/00*) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: "al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale";

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 3474 del 23 gennaio 2018, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la 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 30 gennaio 2018, prot. n. 5057, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la memoria pervenuta a mezzo e-mail il 22 febbraio 2018, della Società resistente con i relativi allegati nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la memoria di replica dell'istante pervenuta a mezzo e-mail l'1 marzo 2018 nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del presente procedimento, che l'utente lamenta il mancato funzionamento dei servizi e la perdita della numerazione "storica" in seguito a un cambio di operatore telefonico nel 2015, e di aver usufruito di un numero provvisorio dal 2015 fino a novembre 2017. L'istante lamenta altresì l'inadempimento contrattuale dell'operatore il quale non ha prestato la dovuta assistenza, non attivandosi tempestivamente per porre in essere gli interventi di natura tecnica o gestionale volti a ovviare definitivamente agli inconvenienti tecnici insorti, nè ha fornito alcun riscontro circa le ragioni del disservizio e i tempi previsti per la risoluzione del problema. Ciò nonostante i numerosi reclami inviati dall'istante e a cui l'operatore non ha dato alcuna risposta ;

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 26 ottobre 2017, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

Per quanto sopra, il ricorrente ha chiesto:

- l'indennizzo per perdita numerazione;
- l'indennizzo per malfunzionamento/assenza del servizio;
- il rimborso degli importi addebitati nel periodo di disservizio e regolarmente corrisposti dall'istante;
- l'indennizzo per mancanza di trasparenza contrattuale, per informazioni ambigue e fuorvianti e pratica commerciale scorretta;
- l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- il rimborso dei costi sostenuti per nuovo contratto e disdetta per risolvere la questione
- le spese di procedura.

Il 22 febbraio 2018 la società resistente ha fatto pervenire, nel rispetto dei termini procedurali, una memoria difensiva con cui ha eccepito che l'utenza in contestazione è cessata il 23 maggio 2015 a seguito di migrazione ad altro Olo. La società convenuta dunque non può essere considerata in alcun modo responsabile dei disservizi lamentati, in quanto nel periodo in contestazione il numero risultava gestito da altro Olo, atteso che l'odierno gestore, in qualità di *donating*, in seguito alla richiesta di migrazione da parte dell'operatore *recipient*, ha lasciato libera l'utenza telefonica. A seguito di cessazione dell'Olo *recipient*, il numero nativo Tim, rientrava nella disposizione della società convenuta con conseguente assegnazione ad altro utente. Successivamente, in seguito a nuova richiesta di rientro in Tim pervenuta l'8 settembre 2017, il numero veniva riassegnato all'istante, ma l'attivazione della nuova linea veniva resa difficoltosa da una serie di problematiche tecniche che richiedevano anche l'esecuzione di lavori da parte dell'istante. L'attivazione della linea con il numero originario dell'istante, avveniva solo il 20 novembre 2017, ma l'operatore non può essere ritenuto responsabile del ritardo, ravvisandosi un'ipotesi di eccezionalità tecnica prevista all'art. 4, comma 2, delle C.G.A. e non può essere riconosciuto alcun indennizzo in favore dell'istante.

Per tali motivi la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perchè infondate sia in fatto sia in diritto.

L'1 marzo 2018 la parte istante ha fatto pervenire memoria di replica con cui ha contestato il contenuto della memoria della resistente, evidenziando che l'altro operatore coinvolto nella procedura di migrazione, cui la società convenuta addebita la responsabilità dei disservizi lamentati dall'utente, ha evidenziato, nel corso del procedimento promosso nei suoi confronti dinanzi a questo Ufficio, che il numero dell'istante era stato riservato per essere sovrascritto sul numero provvisorio. In ogni caso l'operatore aveva il compito di verificare le cause della perdita della numerazione e di predisporre con urgenza la riattivazione, anche attraverso modalità alternative, mentre invece si è attivato solo dopo la perdita della numerazione. Inoltre l'istante rappresenta che l'utente non è mai stato informato dal gestore dei problemi tecnici riscontrati, in violazione dell'Art. 4 della Delibera 179/03/CONS, a fronte dei numerosi solleciti e reclami inviati. A tale proposito l'istante contesta la validità scheda Mirart depositata dall'operatore, in quanto documento interno proveniente dalla parte che non è idoneo da solo a garantire piena certezza in ordine agli elementi in esso contenuti e inoltre si riferisce a fatti verificatisi dopo il deposito del formulario UG presso il Co.re.com. che non formano oggetto della presente istanza.

Per tali motivi insiste nelle proprie richieste;

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 25 luglio 2018, le parti, presenti a mezzo dei propri delegati, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte parzialmente, nei limiti come di seguito precisato.

In via preliminare deve dichiararsi l'inammissibilità delle richieste di liquidazione degli indennizzi per informazioni ambigue e fuorvianti e pratica commerciale scorretta, trattandosi di richieste che esulano dalla competenza dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*.

Deve essere altresì dichiarata inammissibile la richiesta di rimborso degli importi addebitati nel periodo di disservizio e dei costi sostenuti per nuovo contratto e disdetta, perché non ha formato oggetto del tentativo di conciliazione, secondo quanto si evince dal verbale in atti.

Nel merito si dispone intanto il rigetto della richiesta di indennizzo per malfunzionamento/assenza del servizio, per genericità ed indeterminazione della stessa, atteso che nell'esposizione dei fatti non è indicato il periodo in cui il disservizio si sarebbe verificato, né la durata dello stesso.

In relazione alla richiesta di indennizzo per perdita della numerazione occorre evidenziare che il disservizio lamentato dall'utente si è verificato in seguito a una procedura di migrazione ad altro Olo. A tale proposito si rappresenta che, nel corso dell'udienza di discussione, è emerso che per gli stessi disservizi oggetto della controversia è stata promossa dall'utente altra istanza di definizione nei confronti dell'operatore Vodafone conclusasi con accordo transattivo. La documentazione è stata esaminata ai fini della definizione del procedimento *de quo*.

Invero dalla ricostruzione dei fatti e dalla documentazione prodotta dalle parti, nonché da quella relativa al procedimento nei confronti dell'altro Olo acquisita agli atti, emerge che l'istante il 16 febbraio 2015 ha effettuato una richiesta di portabilità del proprio numero con la Vodafone, che non si è espletata correttamente per un problema tecnico verificatosi durante le fasi di portabilità, secondo quanto ammesso dallo stesso operatore. Il processo di migrazione, com'è noto, è disciplinato dalla Delibera Agcom 274/07/CONS la quale prevede tre fasi in cui lo stesso si articola: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: Provisioning Tecnico. Nella Fase 1, il cliente aderisce all'offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Quest'ultimo verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura codice. Nella Fase 2, il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il Donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente, trasmesso dal Recipient. Nei casi specificati dalla normativa, sopra citata, può inviare, entro 5 giorni successivi, un "KO" altrimenti provvede a liberare la linea telefonica. Nella Fase 3, il Recipient, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, processa la migrazione entro la DAC (data attesa consegna), precedentemente concordata con il cliente. L'operatore *donating* dunque una volta ricevuta la richiesta di migrazione dall'Olo recipient ed effettuate le opportune verifiche necessarie ad assicurare la realizzabilità della richiesta di passaggio, è tenuto in caso positivo a rilasciare la risorsa affinché il recipient la possa attivare sui propri sistemi. Nel caso di specie l'operatore convenuto in qualità di *donating*, ricevuta la richiesta di migrazione dall'operatore Vodafone recipient, ha lasciato libera l'utenza telefonica richiesta dall'Olo recipient, secondo quanto previsto dalla normativa, il quale ha provveduto ad attivarla nei propri sistemi, sebbene successivamente siano emersi dei problemi tecnici che hanno impedito il corretto espletamento della procedura. Per tali motivi l'Olo *recipient* per risolvere le problematiche insorte sull'utenza dell'istante, attribuiva allo stesso un numero provvisorio e successivamente, l'1 giugno 2015, chiedeva alla Tim la riserva della numerazione originaria per essere sovrascritta sul numero provvisorio. Tale richiesta tuttavia rimaneva senza esito, in quanto la Tim aveva già cessato l'utenza telefonica il 23 maggio 2015 in seguito alla migrazione verso Vodafone che aveva importato la numerazione. Successivamente, essendo intervenuta a giugno 2015 la cessazione della linea nei confronti dell'Olo recipient, il numero, nativo Tim, rientrava nella disponibilità dell'operatore convenuto che procedeva ad assegnarlo ad altro utente il 12 luglio 2015, secondo quanto risulta dalla Scheda Mirart allegata dall'operatore. Invero, l'art. 1 lette. e) della Delibera n. 8/15/CIR prevede un periodo di latenza per la riassegnazione del numero telefonico ovvero un intervallo di tempo minimo che deve intercorrere tra due

successive utilizzazioni di una risorsa di numerazione per identificare utenze diverse. L'art. 4, comma 15, della suddetta Delibera dispone altresì che una risorsa utilizzata diventa disponibile per una successiva utilizzazione da parte di un diverso utilizzatore dopo un periodo di latenza la cui durata minima per le numerazioni geografiche è di 12 mesi, ai sensi dell'art. 7, comma 7, della Delibera. Nel caso di specie, sebbene non sia stato rispettato il periodo di latenza, occorre tuttavia rilevare l'assenza di alcun tracciamento scritto o verbale attestante l'espressa richiesta dell'istante di recupero della numerazione per tutto il periodo di latenza, sebbene lo stesso affermi nel reclamo con cui ha contestato la perdita della numerazione, inoltrato solo il 12 aprile 2017, di essere venuto a conoscenza della riassegnazione del numero già ad ottobre 2015.

Emerge quindi come dalla documentazione non si intravedono elementi probanti e circostanziati tali da dimostrare l'imputabilità dell'asserita perdita della risorsa numerica alla condotta posta in essere dalla resistente. D'altronde dalla documentazione prodotta dalla stessa risulta che l'istante l'8 settembre 2017 ha chiesto il rientro in Tim con assegnazione del proprio numero originario, nelle more cessato dall'utente cui era stato assegnato, che, dopo una serie di problematiche tecniche intervenute nel corso dell'attivazione della linea, è stato eseguito il 20 novembre 2017. Pertanto allo stato attuale l'istante è di nuovo titolare della numerazione oggetto di contestazione, e dunque non sussistono, in ogni caso, i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo richiesto.

Si accoglie la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami effettuati dall'utente poichè non emerge dall'istruttoria condotta alcun riscontro per iscritto dell'operatore, valido nei termini indicati dalla normativa di settore ai vari reclami effettuati dall'utente, né alcuna contestazione da parte del gestore in merito al mancato riscontro lamentato dall'istante. Pertanto, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP. Per la determinazione dell'indennizzo, si applica l'art. 11, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS in virtù del quale l'operatore "*è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*". Nel caso di specie il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 12 aprile 2017 (data del primo reclamo) e il 26 ottobre 2017 (data del tentativo di conciliazione) che corrisponde a 167 giorni (decurtati i 30 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Pertanto si riconosce all'utente un indennizzo di € 167,00 (centosessantasette/00) così calcolato: 167 giorni x 1,00 al giorno.

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 50,00 (cinquanta/00), considerato comunque che, nonostante la fondatezza parziale del ricorso, il tentativo di conciliazione, si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori spese per la presentazione dell'istanza di definizione davanti a questo Co.Re.Com. e la partecipazione all'udienza.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla **Ditta Ranieri xxxxx** nei confronti della società Tim Telecom Italia ;

1. La società Tim Telecom Italia è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in

favore dell'istante, le seguenti somme:

- a) Euro 167,00 (centosessantasette/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
 - b) Euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura;
2. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
 3. Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità", come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
 4. La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web, sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Reggio Calabria, 19 novembre 2018

Il Responsabile del Procedimento

F.to Avv. Daniela Biancolini

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.

F.to Avv. Rosario Carnevale