

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

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

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista le Delibere Corecom Lazio DL/27/16/CRL/UD, Corecom Emilia- Romagna n. 23/12 e la Determinazione Corecom Toscana n. 8/12;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2462);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31 ottobre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata migrazione e la perdita della numerazione nei confronti della società TIM X che, per brevità, nel prosieguo del presente atto, viene denominata TIM. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso del procedimento, con memoria allegata al modello GU14 Prot. AL/2018/156 del 02/01/2018, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere richiesto la portabilità della numerazione da TIM a Fastweb il 5/1/2017;
- Fastweb rilevava l'impossibilità della attivazione causa problematica della linea telefonica e veniva richiesto intervento a TIM per la risoluzione delle criticità;
- il tecnico TIM intervenuto rileva l'inesistenza della linea 0525XXX74;
- seguono reclami ad entrambi i gestori;
- il 14/02/2017 Fastweb, rilevata l'impossibilità di provvedere all'attivazione dell'offerta a causa dei problemi riscontrati dal tecnico TIM sulla linea, comunica telefonicamente il codice di migrazione dichiarando di dover rinunciare al contratto;
- parte istante invia istanza di conciliazione nei confronti di Fastweb essendo rimasto privo di linea nelle more di riattivazione da parte di TIM;
- tecnici di TIM confermano l'inesistenza della linea 0525XXX74 e propongono l'attivazione di nuova linea con conseguente perdita della numerazione usufruita per 21 anni;
- il 17/02/2017 Tim comunica formalmente l'impossibilità di accoglimento della richiesta di ripristino della linea 0525XXX74;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- il 21/02/2017 parte istante comunica a TIM l'accettazione della proposta di perdita della numerazione ed attivazione dalla nuova linea con nuovo numero;
- la nuova utenza viene attivata il 27/02/2017;
- nel successivo mese di marzo pervengono da TIM proposte di attivazione dell'offerta TIM SMART sulla utenza 0525XXX74;
- parte istante subisce interruzione linea fonia dal 17/03/2017 al 18/03/2017 e dati dal 17/03/2017 al 23/03/2017 poi ripristinata tramite sostituzione del modem.

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

- a) Indennizzo di euro 3.000,00 (causa maggiore spesa dell'abbonamento TIM rispetto all'offerta Fastweb; il rimborso del costo di disattivazione della linea, disagio perdita numerazione, interruzione linea, costi restituzione modem ...).

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM con memoria Prot. AL/2018/26014 del 23/04/2018 eccepisce primariamente l'inammissibilità della richiesta di parte istante poiché la stessa palesa una richiesta di risarcimento danni, non proponibile innanzi al Corecom. Fornisce la seguente ricostruzione dei fatti:

- La linea 0525XXX74 inizialmente attivata a Bedonia, veniva traslocata a Borgo Val di Taro;
- In data 26/01/2017 la suddetta numerazione migrava ad OLO Fastweb. A seguito di ciò, l'utente segnalava ad OLO il malfunzionamento totale della linea;
- OLO apriva una segnalazione verso ASSURANCE TIM, chiusa notificando che la linea è attestata su centrale errata;
- A questo punto OLO fornisce all'utente codice di migrazione affinché possa chiedere il rientro in TIM;
- Il 16/02/2017 viene registrato il Verbal Order per il rientro della linea n. 0525XXX74. In data 18/02/2017 veniva emesso l'ordinativo, con DAC prevista il 07/03/2017;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- In concomitanza con il processo di rientro della linea, viene emesso un ordine di attivazione per una nuova linea, con invio della Welcome Letter e restituzione del contratto sottoscritto dall'utente;
- A seguito del ricevimento della Welcome Letter per la nuova utenza, l'utente chiedeva l'annullamento del processo di rientro, avendo già attivato una nuova linea;
- In data 17/03/2018 l'istante segnalava un guasto fonia ed ADSL, correttamente risolto in data 23/03/2018, con sostituzione del modem.

L'operatore TIM rileva pertanto che la prima richiesta di migrazione inserita da OLO è stata correttamente scartata a causa dell'errata attestazione sulla centrale. In data 16/01/2017 OLO emetteva una nuova richiesta che andava parimenti in scarto per le medesime motivazioni. A seguito della segnalazione inoltrata da OLO a Tim, il Gestore forniva i dati corretti. Per permettere la migrazione della linea 0525XXX74, OLO avrebbe potuto semplicemente inserire una nuova richiesta con le informazioni corrette. Il rientro in TIM della linea 0525XXX74 si è avviato correttamente ed è stato annullato a seguito della rinuncia comunicata da parte istante che ha chiesto l'attivazione di una nuova numerazione. Ciò comporta che non può essere accolta la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione in quanto la linea è ancora gestita da OLO ed è stato lo stesso utente a richiedere l'annullamento del processo di rientro.

3. Motivazione della decisione

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

- a) Preliminarmente si rileva che l'operatore TIM ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza in quanto la normativa Agcom esclude esplicitamente qualsiasi pretesa risarcitoria. Si richiama in proposito quanto disposto dall'allegato A della delibera 276/13/CONS recante "Approvazione delle linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" al cui punto III.1.2 "Contenuto e qualificazione delle istanze" si prevede che "in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare” (cfr. Corecom Toscana Determinazione 8/12). In ossequio a tale principio, nel caso di specie l’istanza formulata, pur palesandosi quale richiesta di risarcimento dei danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte degli operatori e del conseguente diritto all’indennizzo (cfr. delibere Corecom Emilia-Romagna delibera 23/12). Relativamente ai fatti esposti da parte istante si deve tenere conto che le doglianze rappresentate riguardano una procedura di portabilità che vede coinvolti due gestori; tuttavia il presente procedimento è attivato nei confronti del solo operatore TIM, che nel caso di specie riveste la qualifica di “donating”. Prima di entrare nel merito della fattispecie in esame, è opportuna una sintetica descrizione del quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziando gli aspetti di maggior rilievo in un’ottica di tutela del consumatore. La legge 2 aprile 2007, n. 40 recante “conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese” ha riconosciuto all’utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore, vietando vincoli temporali e ritardi e spese non giustificate da parte dell’operatore. Al riguardo assume rilevanza il disposto dell’articoli 1, comma 3 della predetta legge, secondo cui *“... i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell’operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”*. A seguito di tale normativa si è sviluppata un’ampia attività da parte di Agcom che ha regolamentato la procedura di migrazione (ovvero il passaggio del cliente da un operatore OLO donating ad altro operatore OLO recipient) da ultimo con Delibera 274/07/CONS. Il recipient deve attivarsi tempestivamente non appena acquisisce il consenso del cliente e il passaggio



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

deve avvenire alla DAC fissata dal cliente e dall'operatore richiedente. Il cliente può dare avvio alla procedura di trasferimento dell'utenza comunicando il codice di migrazione al nuovo gestore (fase 1). All'operatore recipient spetta il corretto inserimento sui sistemi della richiesta di rilascio della risorsa, avviando così la fase 2 della procedura di migrazione. Una volta ricevuta la richiesta di migrazione dall'OLO recipient ed effettuate le opportune verifiche necessarie ad assicurare la realizzabilità della richiesta di passaggio, l'operatore donating è tenuto, in caso positivo, a rilasciare la risorsa affinché il recipient la possa attivare sui propri sistemi. In caso di esito negativo delle verifiche effettuate, il donating può inviare al recipient un rifiuto tecnico nei casi specificati dalla normativa. Per ogni singolo motivo di rifiuto dell'ordinativo è infatti previsto un identificativo specifico, chiamato "causale di scarto", che viene trasmesso al recipient insieme alla notifica dello scarto e che consente di tracciare nei sistemi lo stato e la storia di una richiesta. Ricevuto infine un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del donating, è nuovamente il recipient a dover gestire la richiesta di migrazione nell'ultima fase (fase 3) avviata dal donating, per fornire al cliente il servizio alla data prevista. Va sottolineato che il ruolo dell'utente all'interno di tale procedura si esaurisce nella fase di avvio della stessa, poiché il buon esito di quest'ultima dipende in maniera pressoché esclusiva dai suddetti operatori recipient e donating, cui sono rimesse tutte le verifiche e gli adempimenti tecnici necessari. Da quanto precede è possibile rilevare l'esistenza di una speciale responsabilità degli operatori funzionale al buon esito delle procedure di migrazione e posta a garanzia del diritto a migrare degli utenti. In concreto tale responsabilità si traduce nell'adozione di uno standard di diligenza rafforzato, da cui discende la necessità di implementare misure e cautele idonee a garantire che il favor espresso dal legislatore nei confronti del diritto di migrazione non si traduca in una mera petizione di principio. Venendo al caso di cui ci si occupa, TIM operatore donating, nonché unico operatore coinvolto nella presente vertenza, ha prodotto alcune schermate che documentano la presenza di causali di scarto alla migrazione asserendo che Fastweb (OLO recipient) avrebbe potuto semplicemente inserire una nuova richiesta con le informazioni corrette perché nel frattempo lo stesso TIM aveva



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

provveduto e ciò avrebbe consentito il perfezionamento del processo di migrazione. In questa sede non è stato richiesto l'accertamento della responsabilità di Fastweb, tuttavia è palese che, poiché la migrazione non era andata a buon fine – e lo stesso TIM ne prende atto in memoria – l'operatore donating TIM non doveva disattivare i servizi sulla numerazione 0525XXX74 (cfr. Delibera Corecom Lazio DL/27/16/CRL/UD del 18 marzo 2016). Né vale l'esimente di TIM che la numerazione de qua sia stata disattivata causa rinuncia di parte istante. Parte istante documenta il ricevimento in data 17/02/2017 di una nota avente ad oggetto: "Risposta a segnalazione per riattivazione linea Numero Telefono 0525XXX74" che così recita "ti informiamo di aver effettuato le opportune verifiche dalle quali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la tua richiesta in quanto la linea telefonica in oggetto risulta trasformata il 26/01/2017" . Parte istante documenta altresì di avere attivato una nuova utenza il 21/02/2017, quindi in data posteriore al ricevimento della suddetta segnalazione di impedimento alla riattivazione dell'utenza in contestazione. Solo in un momento ancora successivo parte istante è venuta a conoscenza che poteva riacquisire la vecchia numerazione, ma avendo già attivato il nuovo numero ha rinunciato. La ricostruzione fornita dall'operatore non è quindi accoglibile in quanto omette di segnalare che a parte istante era stata comunicato in un primo momento che non sarebbe stato possibile riacquisire il vecchio numero. Dalla contraddittoria condotta dell'operatore, che in data 17/02/2017 comunica a parte istante l'impossibilità del rientro della linea 0525XXX74 ed il 07/03/2017 ne comunica la riattivazione, quando ormai era stata attivata una nuova utenza, deriva la responsabilità di TIM per la perdita della numerazione di cui trattasi ed il riconoscimento del relativo indennizzo ai sensi dell'art. 9 del Regolamento Indennizzi. Per quanto attiene alla vetustà del possesso di tale utenza, parte istante allega una nota di TIM del 3/10/2007 di conferma del contratto di abbonamento del numero di cui trattasi. Considerato che la perdita è avvenuta nel 2017 l'indennizzo riconosciuto è di euro 1.000,00 (mille/00): anni 10 x euro 100/anno.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di TIM X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM X è tenuta a pagare in favore dell'istante, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 1.000,00 (mille) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione.
3. La società TIM X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento 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 sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom