

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2015.1.10.21.607

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TIM X E BT ENIA X

La Responsabile del Servizio

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";

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 della Autorità per le



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato la mancata ovvero parziale fornitura del servizio, interruzione ovvero sospensione del servizio nonché malfunzionamento della linea voce, perdita della numerazione, mancato rispetto delle condizioni contrattuali e mancata risposta ai reclami avanzati, relativamente ai servizi erogati da parte della società Bt Enia X (di seguito Bt Enia) e Tim X (già Telecom Italia X - di seguito Tim).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- era titolare di abbonamento linea voce (XXX161 e XXX083), fax (XXX870) e Adsl con Bt Enia e di aver sottoscritto in data 04.12.2014 un contratto con Tim avente ad oggetto la migrazione delle suddette numerazioni di linea voce (XXX161 e XXX083) e servizi associati Adsl;
- in data 16.02.2015 Tim attivava il servizio voce, limitatamente alla linea XXX083 e il servizio Adsl e non veniva attivata la linea voce xxx161;
- da quel momento riscontra malfunzionamenti sulla linea voce XXX083, che funzionava per le sole chiamate in uscita e ad intermittenza sulle chiamate in entrata; il disservizio veniva risolto in data 10.04.2015 grazie al provvedimento temporaneo presentato presso il Corecom;
- successivamente di essere stato edotto da Tim sull'impossibilità di effettuare la migrazione della numerazione XXX161 con conseguente perdita della stessa numerazione;
- di aver segnalato ripetutamente quindi a Tim sia i disservizi riscontrati sulle due linee voce nonché il divergente assetto contrattuale che si era venuto a creare a seguito della mancata migrazione della numerazione di cui sopra;
- che contestualmente all'attivazione del contratto con Tim, la linea fax XXX870 cessava di funzionare, problematica segnalata più volte al gestore di competenza, Bt Enia, senza alcun esito



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

di riattivazione, neppure a seguito della presentazione di un altro provvedimento temporaneo presso il Corecom;

- che la titolarità della linea xxx161 sia entrata in titolarità dello studio legale associato successivamente alla costituzione dello stesso (anno 2014)

- che la titolarità della numerazione fax è stata acquisita dall'istante a seguito di subentri, nel 02.01.2014, e la linea XXX870 acquisita in data 11.03.2014.

Nelle memorie di replica ha inoltre specificato quanto segue:

- che le richieste a Tim sono state formulate su apposito modulo fornito e compilato da addetto commerciale Tim, avente ad oggetto la migrazione in Tim delle due numerazioni voce e servizio Adsl, e non aveva ad oggetto la migrazione del numero XXX070 (relativo al fax);

- riprende quanto sopra già esposto precisando inoltre che l'addetto Tim era stato edotto delle esigenze dello studio istante e che la proposta commerciale presentata aveva ad oggetto la migrazione di entrambe le numerazioni, specificando l'impossibilità di attivare invece la linea fax poiché nativa di altro OLO, senza evidenziare altre criticità;

- in merito alla proposta avanzata da Tim di attivare le linee principali e indipendenti, rileva che solo nel mese di maggio, successivamente alla presentazione del GU5, Telecom, per il tramite di propri operatori, formulava proposta commerciale che prevedeva differente assetto contrattuale e differenti condizioni economiche, di conseguenza l'istante dichiara di aver confermato la volontà di passaggio anche della numerazione XXX161 ma alle condizioni economiche promesse all'atto di sottoscrizione del contratto (medesimo costo), quindi la proposta formulata da Tim non poteva ritenersi meritevole di accoglimento comportando maggiori oneri a carico dell'istante;

- in ordine alla perdita delle numerazioni, sottolinea il grave danno economico e che dalle letture presentate dalle controparti, si evince come le richieste formulate dall'istante non siano state correttamente evase;

- ribadisce quanto già richiesto in istanza GU14 e specifica che le circostanze addotte da entrambi gli operatori non sono opponibili all'istante in quanto in merito alla richiesta di rientro come formulata dal cliente su modulo fornito e compilato dall'addetto Telecom (il cui



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

nominativo risulta in calce) era onere dell'addetto notificarne il cliente all'atto delle trattative che hanno portato alla sottoscrizione del contratto;

- rileva inoltre che Bt Enia non ha fornito alcun riscontro alle richieste di riattivazione immediata del numero né alcun chiarimento in ordine all'avvenuta disattivazione dello stesso successivamente alla richiesta di migrazione in Tim.

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

a) un indennizzo di Euro 265,00 per n.53 giorni di malfunzionamento linea voce XXX083 dal 16.02.2015 al 10.04.2015 in base al combinato disposto di cui agli artt. 5 comma 2 e 12 comma 2 dell'allegato A della delibera n. 73/11/Cons;

b) la somma di Euro 2.000,00 per la perdita della numerazione XXX161 considerando la titolarità dal 2011, in base al combinato disposto di cui agli artt. 9 e 12 comma 2 dell'allegato A della delibera n. 73/11/Cons;

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

c) la somma di Euro 4.000,00 per la perdita della numerazione XXX870 considerando la titolarità dal 2004, in base al combinato disposto di cui agli artt. 9 e 12 comma 2 dell'allegato A della delibera n. 73/11/Cons e in subordine, in caso di riattivazione della stessa, l'indennizzo previsto per il mancato funzionamento dalla data del 16.02.2015 a quella dell'effettivo ripristino in base al combinato disposto di cui agli artt. 5 comma 1 e 12 comma 2 dell'allegato A della delibera n. 73/11/Cons;

d) la somma di Euro 300,00 la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore Telecom

La società Telecom, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato in merito e richiesto il rigetto delle domande avversarie.

Rileva nello specifico che il cliente a dicembre 2014 inviava richiesta di rientro per le linee oggetto d'istanza, e il 191 emetteva OL di rientro che si perfezionava per la sola linea XXX083 in data 25.02.2015.

Il cliente presentava, quindi, nei confronti di Telecom, in data 20.04.2015, GU5 per la riattivazione delle due linee voce che risultavano disservite.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Alla luce di quanto esposto evidenzia che il rientro è avvenuto per la sola linea nativa TI, secondo quanto previsto dalla delibera n. 274, le altre due linee quindi, native OLO, sono state rilasciate all'OLO proprietario.

Aggiunge che l'unica possibilità per il rientro era che il cliente facesse richiesta di NIP (nuovo impianto) per entrambe, creando un codice migrazione e presentato successiva richiesta di migrazione in Telecom con delibera n. 35/2010 (c.d. "cessazione con rientro").

Precisa quindi che detta proposta era stata avanzata all'istante che, in primo momento, in data 07.05.2015, e precisa che l'istante dichiarò che si sarebbe informato/raccordato con OLO con lavorazione della pratica. Dopodiché, in accordo con vendita, avrebbe voluto attivare sulla linea ISDN XXX083 l'aggiuntivo XXX161 che però essendo nativo OLO non era possibile associare.

In conclusione, specifica che le linee XXX070 (numero nativo Bt Enia) e XXX161 (numero nativo OLO Wind) sono state rilasciate senza che Telecom potesse acquisirle come da richiesta Cliente (ovvero aggiuntivi del principale XXX083 nativo Telecom) e le stesse a tutt'oggi sono disservite.

Ne conseguente pertanto che il disservizio lamentato *ex adverso* non è dipeso né da Wind Infostrada né da Telecom, posto che l'attivazione di numeri nativi OLO come collegamenti aggiuntivi è una operazione che non è tecnicamente possibile eseguire rientrando su Telecom.

2. La posizione dell'operatore Bt Enia

Si rileva che l'operatore nulla ha depositato nei termini concessi.

4. 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Nei confronti di Telecom

A) La domanda a) relativa alla richiesta di un indennizzo di Euro 265,00 per n. 53 giorni di malfunzionamento linea voce XXX083 dal 16.02.2015 al 10.04.2015, è da respingere.

L'istante lamenta il disservizio nei confronti di Tim, ma l'unico reclamo in atti e sul punto è del 19.03.2015 ed indirizzato alla pec di Bt Enia. Pertanto, Tim non è mai venuta a conoscenza della problematica lamentata dall'istante e, di conseguenza, non ha potuto risolverla. Sul punto vale la pena ricordare il disposto della delibera n. 179/03/CONS che ha definito "reclamo": *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*. pertanto, Tim non ha avuto la possibilità di intervenire e risolvere il problema per il periodo lamentato, in quanto non poteva essere a conoscenza del disservizio.

B) La domanda b) relativa alla richiesta di Euro 2.000,00 per la perdita della numerazione XXX161 deve essere rigettata. Premesso che a seguito di un'attenta lettura dei fatti, le ricostruzioni effettuate dall'istante (anche con memoria di replica) e dall'operatore combaciano nei punti essenziali e che anche l'istante ammette che Tim aveva fornito (seppure in sede di provvedimento temporaneo) la soluzione per evitare la perdita del numero e che l'istante non ha proceduto in tal senso, adducendo ad una questione relativa al costo linea richiesto dall'operatore e, quindi, non antepoendo l'effettiva necessità del salvataggio delle numerazioni, non può in questa sede vedere accoglimento la tesi per la quale è solo ed unicamente responsabilità dell'operatore la perdita del numero stesso. Inoltre l'istante produce solamente un contratto con Albacom del 2004 ma per l'utenza XXX083 che non è andata persa. Pertanto, non prova il possesso dell'utenza XXX870 dal 2011. Per tale motivo la domanda non può trovare accoglimento.

Nei confronti di Bt Enia

C) La domanda c) relativa alla richiesta di Euro 4.000,00 per la perdita della numerazione XXX870, è da rigettare. Pur non avendo l'operatore prodotto memoria alcuna, gli viene in



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

soccorso quanto già esposto da Tim in merito alla procedura che l'istante avrebbe dovuto seguire per vedere riattivata la numerazione e di cui al capo B) precedente. Inoltre, l'istante produce solamente un contratto con Albacom del 2004 ma per l'utenza 083 che non è andata persa. Pertanto, non prova il possesso dell'utenza XXX870 dal 2004.

D) La domanda d) relativa alla richiesta di indennizzo di Euro 300,00 per la mancata risposta ai reclami è da accogliere. L'operatore non ha fornito prova alcuna di aver risposto al reclamo avanzato dall'Avv. Prost con pec del 19.03.2015 in merito al non funzionamento della numerazione xxxx870. Tenuto conto del periodo dovuto all'operatore per rispondere al reclamo di giorni 45, il *dies a quo* per il riconoscimento dell'indennizzo decorre dal 4.05.2015 e tenuto conto che il primo incontro di conciliazione si è svolto in data 14.09.2015, si riconosce l'indennizzo di Euro 123,00 come da articolo 11 comma 1 del regolamento indennizzi (Euro 1,00 x 123 giorni di mancata risposta.)

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della sola società Bt Enia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società BT Enia X è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
I Euro 123,00 (centoventitrè/00) per mancata risposta al reclamo (Euro 1,00 x 123 giorni) come da motivazione di cui al capo D);
3. La società BT Enia 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom