



Verbale n. 4

Adunanza del 6 marzo 2017

L'anno duemiladiciassette, il giorno sei del mese di marzo, alle ore 9.30 in Torino presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 10 – 2017

Oggetto: Definizione della controversia GU14 nn. 16/2016 e 331/2016 – XXX DI LITTORIO XXX / WELCOME ITALIA S.p.A. / WIND TRE S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.) / TELECOM ITALIA S.p.A.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA 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, lettera a), n. 14;

VISTA 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*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 4 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 Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5 /16/2016 con cui la ditta XXX di Littorio XXX (di seguito, XXX) chiedeva l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Welcome Italia S.p.A. (di seguito, Welcome) e Wind Tre S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A., di seguito Wind), ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie presentate dagli operatori;

UDITE le parti nell'udienza del 13.06.2016;

VISTA l'ulteriore istanza integrativa GU14 n. 1.11.12.5/331/16 con cui XXX chiedeva al Corecom la definizione della controversia in essere anche con l'operatore Telecom Italia S.p.A. (di seguito, Telecom);

VISTA l'ulteriore nota con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione anche della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie presentate dagli operatori Telecom e Welcome;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario avv. Vittorio Del Monte;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia.

L'istante nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- di essere stato cliente Welcome per le linee XXX e XXX fonia + dati;
- di avere tentato più volte la definizione del contenzioso con il suddetto gestore, causato da richiesta di migrazione linee in Wind non evasa dal gestore uscente per lungo tempo (dal mese di maggio 2015, senza riuscire ad ottenere la portabilità delle stesse fino alla fine del mese di novembre 2015, dopo GU5 eseguito in data 16.10.2015);
- di avere effettuato, dal mese di gennaio 2015, richiesta di migrazione delle linee in oggetto verso altro gestore, data la mancata convenienza del servizio offerto da Welcome;
- di avere contattato sia Telecom che Fastweb a partire da tale data senza però essere riuscito a fare migrare le stesse in quanto il gestore uscente ne impediva la portabilità;
- di avere firmato contratto con Wind nel mese di maggio 2015, al fine di attivare offerta più conveniente, pagando € 70,00 mensili a fronte di € 155,00 / 160,00 mensili, con oltre € 90,00 di differenza in meno rispetto al gestore Welcome;
- di avere, su consiglio di Wind, inserito nel contratto l'indirizzo principale: XXX (in luogo di quello di XXX, posseduto da Welcome);
- che il suddetto contratto, fino a fine novembre 2015, non portava all'effettiva migrazione dei numeri, nonostante fosse stato registrato da Wind con conferma scritta;
- che entrambi i gestori citati avrebbero addotto a responsabilità non proprie la mancata portabilità;
- di essersi trovato completamente scollegata nel mese di febbraio 2015 per la durata di 2 giorni, dal 16 al 18 febbraio 2015;
- che tale "stacco" era stato eseguito da Welcome senza alcun preavviso e sembrava essere motivato, secondo quest'ultimo, dalla mancata registrazione del pagamento di fatture;
- di essersi nuovamente trovata scollegata il 24.09.2015 senza alcun preavviso da parte di Welcome e di essere stato riattivata in data 26.09.2015;
- che il rientro si completava soltanto in data 26.09.2015.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) storno totale delle fatture Welcome in sospeso fino a completa chiusura del contratto (fatture non dovute peraltro conseguenti a tardivo rilascio linee ad altro gestore e successive all'avvenuta migrazione delle stesse);
- 2) emissione assegno di rimborso per un importo pari ad € 1.500,00, a parziale compensazione della mancata attivazione dell'offerta commerciale con Wind con conseguenti costi aggiuntivi pagati a Welcome per oltre € 1.000,00 e per indebito stacco del servizio nei giorni sopra esposti ed a parziale compensazione del disagio subito per l'attività.

L'operatore Welcome, nella memoria difensiva del 19.02.2016, in sintesi rappresenta:

- che, nel corso dell'anno 2015, le numerazioni XXX e XXX sono state oggetto di due richieste, rispettivamente di migrazione e di portabilità, da parte di altri operatori;
- che il 02.03.2015 Telecom Italia (Divisione Retail), in qualità di operatore recipient, gli ha notificato la richiesta di migrazione (in qualità di operatore donating);
- di avere positivamente evaso detta richiesta nella c.d. fase 2 del processo di migrazione, ex Delibera 274/07/CONS;
- che conclusa la fase 2 (unica fase in cui avrebbe potuto dare uno scarto "KO" alla richiesta dell'altro operatore), Telecom Italia (Divisione Wholesale), quale soggetto deputato ad eseguire la fase di provisioning tecnico (fase 3 del processo di migrazione ex Delibera 274/07/CONS), ha notificato una "richiesta cessazione" con esito OK (in data 09.03.2015), indicando la DAC al 19 marzo;
- che a tale data la ricorrente non è migrata a Telecom Italia e, solo il 27.07.2015, quest'ultima ha notificato una "pre – notifica di cessazione" con esito KO che, di fatto, ha interrotto e definitivamente non completato il processo di migrazione richiesto;
- che XXX, pertanto, nonostante non abbia avuto alcuno scarto da parte di Welcome, non ha perfezionato la migrazione per cause che non possono essergli imputabili; Telecom Italia non ha mai completato la procedura di migrazione lasciando la stessa sospesa per oltre quattro mesi, fino al 27.07.2015;
- che nel corso di tutto questo periodo l'istante ha continuato ad usufruire dei servizi di Welcome Italia;
- di avere, solo successivamente, il 30.10.2015, ricevuto da Wind, quale nuovo recipient, la richiesta di portabilità "NP" regolarmente evasa con notifica di esito positivo il 02.11.2015 nei termini previsti dalla procedura di NP pura;
- che tale processo è stato concluso entro la DAC indicata l'11.11.2015, con passaggio definitivo di XXX da Welcome a Wind;
- di avere, in qualità di donating, ricevuto le due richieste più sopra esposte senza mai comunicare scarti (i propri sistemi informativi non hanno registrato comunicazioni di KO da Welcome Italia all'operatore recipient) e di non ritenere, pertanto, le possa essere attribuita alcuna responsabilità in merito all'asserito ritardo nel passaggio a Wind;
- che relativamente alla sospensione del servizio, da una verifica amministrativa è emerso che su un totale di ottantasei fatture emesse, la ricorrente ne ha pagate quarantasette in ritardo, residuando cinque fatture ancora dovute per un totale di € 564,93;

- che tale situazione si è acuita nel febbraio 2015 nonché nel settembre 2015 quando l'utente, inadempiente per un totale di oltre € 1.200,00, è stato invitato a regolarizzare la propria posizione per evitare la sospensione dei servizi;
- che in particolare, dopo aver sollecitato il pagamento delle precedenti quattro fatture per € 624,44, il servizio è stato sospeso, previo avviso, il 17.02.2015, alle h. 11,29, con riattivazione lo stesso giorno alle h. 16,52 dopo aver ricevuto il pagamento in questione;
- di avere, pertanto, previe le necessarie comunicazioni, legittimamente sospeso il servizio fornito a XXX che, di fatto, ha regolarmente corrisposto senza contestare, all'atto del pagamento, l'ammontare di cui alle comunicazioni di sollecito;
- di non essergli pervenute alcune comunicazioni inviate da XXX in quanto indirizzate ad una mail errata, come risultante dal messaggio di Mail Delivery Subsystem offerto in comunicazione dalla stessa parte istante;
- che, per tutti i motivi esposti, non ritiene possa essergli addebitata alcuna responsabilità;
- di ritenere ancora che la propria evidente estraneità lo esima dal prendere posizione sulle richieste economiche formulate da XXX che, per mero tuziorismo difensivo, ritiene comunque non accoglibili in quanto non supportate da prove sull'entità del presunto danno e al di fuori del perimetro di decisione dell'organismo adito.

L'operatore Wind, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- che la portabilità delle linee nn. XXX e XXX è avvenuta l'11.11.2015 dopo l'emissione dell'ordine 1 – 172703944056 in data 24.10.2015 da parte dell'Agenzia XXX;
- di non riconoscere in capo a sé, per il disservizio subito dall'utente nel periodo 24 – 26 settembre 2015, alcuna responsabilità in quanto le linee erano attive su altro gestore;
- che il contratto per la portabilità delle suddette linee sottoscritto dalla ricorrente in data 20.05.2015 portava all'attivazione dell'accesso adsl in data 10.07.2015 (entro 70 giorni), mentre la mancata portabilità delle medesime non poteva ascrivere alla sua responsabilità in quanto riceveva un KO dal gestore Welcome:” *Presente un ordinativo in corso di NP relativo al Directory Number*”;
- che l'utente era risultato irreperibile ai contatti, per chiedere verifica di eventuali modifiche o altre migrazioni in corso;
- che solo dopo espressa richiesta da parte dell'istante e dopo la gestione del provvedimento temporaneo diretto a garantire la continuità dell'erogazione del servizio, si procedeva nuovamente alla richiesta di portabilità in data 24.10.2015, che si concludeva con la portabilità delle due numerazioni in data 11.11.2015;

- di richiedere ex art. 1243 c.c. e s.s. che l'Autorità, presentando l'istante un insoluto pari ad € 588,84, nel caso in cui riconoscesse degli indennizzi, operi eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito in quanto trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido, esigibile e, dunque, compensabile.

Successivamente, con nota datata 26.02.2016, Wind ha precisato che la mancata portabilità delle già citate linee nn. XXX e XXX era dipesa dal KO pervenuto da Telecom Italia e non dal gestore Welcome, come da documentazione che allegava.

Il 29.02.2016 Welcome ha replicato, ribadendo la propria estraneità in ordine allo scarto in questione (riferito alla procedura di NP avviata da Wind).

In particolare, richiamando la procedura di NP di cui alla delibera 35/10/CIR, ha precisato che come evincibile dal documento 12 prodotto da Wind, in data 10.07.2015 l'ordine è stato rifiutato da Telecom Italia con la causale di scarto sopra riportata propria del Donor, cioè Telecom Italia (Divisione Wholesale).

Nel caso di specie, Telecom Italia (divisione Retail) aveva notificato nel marzo 2015 l'inizio di una procedura di migrazione mai terminata e, di fatto, tenuta sospesa dallo stesso recipient sino al 27 luglio 2015.

Pertanto, al tempo in cui Wind ha inoltrato l'ordine di NP (10.07.2015) Telecom Italia (Divisione Wholesale) ha riscontrato la presenza di una precedente procedura già in essere sullo stesso Directory Number, con la conseguente notifica di scarto riportata da Wind.

Dal momento che lo scarto è stato dato da Donor, Welcome, in qualità di donating, non è stata notiziata della richiesta di Wind (richiesta infatti non presente sui propri sistemi interni).

Ribadendo quindi tutto quanto già esposto nella memoria del 19.02.2016, sottolineava di avere ricevuto le due richieste ricostruite in quest'ultima senza mai comunicare scarti.

Nell'ulteriore istanza presentata al fine di integrare il contraddittorio con Telecom Italia, l'utente, ribadendo la ricostruzione dei fatti già fornita nell'istanza GU14 n. 1.11.12.5/16/2016, ha puntualizzato di aver provveduto a citare anche quest'ultima in quanto, a seguito di dati comunicati dai gestori Wind e Welcome, sembrerebbe abbia avuto un ruolo decisivo ai fini della definizione della controversia di che trattasi; conferma poi le domande già poste *sub* nn. 1) e 2), limitandosi a modificare l'entità della richiesta di rimborso inserita in quest'ultima (€ 2.000,00 in luogo di € 1.500,00).

Con memoria difensiva del 18.11.2016, Telecom ha eccepito preliminarmente il difetto di legittimazione in capo a sé, in quanto le numerazioni non risultano visibili su CRM perché attive con OLO, l'utente non risulta certificato sui sistemi TI né con codice fiscale né con P. IVA e non risulta infine presente sui sistemi Residenziale / Affari e, nemmeno, su quelli di fatturazione (con inesistenza, dunque, di rapporti contrattuali o precontrattuali con il medesimo); l'operatore ha infine dichiarato di essere assolutamente estraneo ai fatti di cui al disservizio lamentato dal 25.09.2015 fino al 26.09.2016, essendo occorso a seguito di una migrazione da OLO Welcome a OLO Wind e ha chiesto che l'Autorità respinga l'istanza presentata da XXX, dichiarandola inammissibile/improponibile.

Con memoria difensiva del 18.11.2016 Welcome ha ancora richiamato tutte le memorie già depositate a fronte della prima istanza presentata da XXX, ribadendo quanto in esse rappresentato e, in particolare, di non aver mai ostacolato (né ritardato) con scarti, come

successivamente confermato da Wind con la già citata nota integrativa del 26.02.2016, il passaggio delle numerazioni dell'istante, né in fase di migrazione – poi interrotta dall'operatore richiedente – né in fase di NP.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.

A) Sul rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ad eccezione delle parti di domande poste *sub* n. 2 (come integrata) laddove il richiesto assegno di rimborso di € 2.000,00 viene giustificato anche quale *“parziale compensazione della mancata attivazione dell'offerta commerciale con Wind con conseguenti costi aggiuntivi pagati a Welcome per oltre € 1.000,00”* nonché quale *“parziale compensazione del disagio subito per l'attività”*.

Le stesse non rientrano, infatti, nell'ambito della competenza decisoria dell'organo adito, in applicazione dell'art. 19, comma 4 del Regolamento che esclude ogni richiesta risarcitoria, restando salvo, in ogni caso, il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno, che ricade nella giurisdizione esclusiva di quest'ultima.

B) Nel merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le residue richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per i motivi di seguito precisati.

L'utente, piuttosto genericamente, riferisce di aver tentato la migrazione delle proprie linee già a partire dal mese di gennaio 2015 (verso il gestore Telecom), ritentando poi successivamente la portabilità verso il gestore Wind.

Di fatto, il primo tentativo effettuato non andava a buon fine, mentre il secondo – a fronte di sottoscrizione di contratto con Wind nel maggio 2015 - portava all'effettiva migrazione delle linee voce solo a fine novembre 2015.

Nelle more di tali tentativi, il ricorrente lamenta, tra l'altro, di essersi trovato “scollegato” in due distinti periodi (dal 16 al 18 febbraio 2015 nonché dal 24.09.2015 al 26.09.2015).

Ora, con riferimento al primo tentativo effettuato, Welcome ha ricostruito di avere positivamente evaso la richiesta di migrazione al Recipient Telecom Italia (divisione Retail) nella c.d. fase 2 del processo di migrazione ex Delibera 274/07/CONS; il 10.03.2015 Telecom avviava la cd fase 3 che però non è mai stata completata andando in scarto (ad opera della stessa Telecom) il 27 luglio 2015.

Soltanto in data 30.10.2015 Welcome riceveva ulteriore richiesta di Number Portability da parte di Wind per le linee della ricorrente: tale portabilità si espletava l'11.11.2015.

La documentazione agli atti, in combinato con le memorie presentate dai gestori coinvolti, permette di confermare che Welcome non abbia mai ostacolato né ritardato con scarti il passaggio delle numerazioni dell'istante, né in fase di migrazione – poi interrotta dall'operatore richiedente – né in fase di NP, con Telecom in veste di donator (in tale procedimento, quest'ultima è intervenuta come semplice operatore di rete, per garantire, tecnicamente, la portabilità di cui trattasi; tale funzione prescinde, dunque, da ogni forma di legami con l'utente e, pertanto, non può costituire oggetto di contenzioso né fonte di inadempienza contrattuale, come dalla stessa precisato nella propria memoria difensiva).

Tale ricostruzione non permette in ogni caso di rendere accoglibile la domanda posta sub 1, di storno delle fatture emesse da Welcome, secondo la ricorrente non dovute “*peraltro conseguenti a tardivo rilascio linee ad altro gestore e successive all’avvenuta migrazione delle stesse*”: sottolineando *in primis* l’estrema genericità della richiesta e la mancata individuazione delle fatture in contestazione (la ricorrente parla semplicemente di “*fatture in sospeso*” senza indicarne i numeri di riferimento, né le voci e le cifre in contestazione), va altresì considerato che – oltre all’esonero di responsabilità più sopra descritto in ordine al tardivo rilascio delle linee - Welcome ha dettagliatamente ricostruito e documentato come parte delle fatture insolute si riferiscano a periodi precedenti alla richiesta di NP da parte di Wind ed afferiscano a servizi regolarmente goduti dall’istante, mentre quelle del mese di novembre sono relative - in linea con le date del procedimento di portabilità - ai consumi effettuati dall’utente sino al compimento di quest’ultima, ivi compreso il rateo a scadere del contributo di attivazione a fronte della rateizzazione dello stesso che Welcome afferma essere stata richiesta da XXX (tutte le suddette circostanze non sono state confutate da quest’ultima entro i termini assegnati per le repliche).

Va inoltre precisato che le sospensioni lamentate dall’istante sono state causate dall’esistenza di insoluti (affermazione non confutata dalla ricorrente), a fronte dei quali è stato inviato da Welcome avviso di possibile sospensione dei servizi, allegati agli atti del procedimento; tale circostanza preclude pertanto a chi scrive la possibilità di poter disporre la corresponsione di un indennizzo per indebita sospensione del servizio, come richiesto dall’istante tra le domande *sub* punto 2).

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all’unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati, **il rigetto** dell’istanza presentata da XXX di Littorio XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX contro gli operatori: Welcome Italia S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, Wind Tre S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.), in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX e Telecom Italia S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX.

In forza dell’art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell’Autorità ai sensi dell’art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell’art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell’art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

IL PRESIDENTE
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte