

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 20

del 10 maggio 2013

Sono presenti i componenti del Comitato:

MINOLI ROTA	Fabio	Presidente
CAVALLIN	Mario	Vice Presidente
CIPRIANO	Marco Luigi	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
GUSSONI	Maurizio	
VOLPE	Marcella	
ZANELLA	Federica	

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Telecom Italia S.p.A. + BT Italia XXX

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Corecom

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 Lombardia 28 ottobre 2003, n. 20, *“Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 5 del 28 ottobre 2004 *“Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia”*;

VISTA la deliberazione n. 173/07/CONS, recante il *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*;

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 e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A *“Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”*;

VISTE le deliberazioni AGCOM n. 274/07/CONS e n. 41/09/CIR;

VISTA la deliberazione AGCOM n.73/11/CONS *“Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481”*;

VISTA l’istanza presentata in data 9 settembre 2011, con cui lo Studio XXX ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con le società Telecom Italia XXX. e Bt Italia XXX, ai sensi degli artt. 14 e ss. della citata deliberazione n. 173/07/CONS;

VISTA la nota del 9 settembre 2011, con la quale il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della stessa in data 27 marzo 2012;

VISTO il verbale della suindicata udienza del 27 marzo 2012;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

UDITA l'illustrazione del Presidente Fabio Minoli nella seduta del 10 maggio 2013;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia

Con l'istanza presentata in data 09/09/2011 lo Studio XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con le società Telecom Italia XXX (d'ora in avanti, Telecom) e BT Italia XXX (d'ora in avanti, BT), ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* di cui alla delibera 173/07/CONS, come modificata da ultimo dalla delibera 597/11/CONS (d'ora in avanti, *Regolamento*), avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di rete fissa.

Nell'istanza di cui sopra e nella memoria ad essa allegata, lo Studio XXX, in persona del legale rappresentante XXX, rappresenta quanto segue:

- nel mese di luglio 2010 è stata inoltrata, attraverso la rete commerciale di Telecom (in particolare attraverso la società XXX *business partner* di Telecom), una domanda di cessazione con rientro in Telecom, da BT, delle seguenti utenze XXX, XXX, XXX (linea fax) e XXX;
- a causa del ritardo nell'espletamento della procedura, lo Studio XXX provvedeva a richiedere anche all'operatore BT, con lettere raccomandate del 8/10/2010 e 3/12/2010, la cessazione delle 4 utenze con rientro in Telecom;
- in data 23/12/2010 le linee telefoniche venivano disattivate (con la conseguente inutilizzabilità dei servizi voce, fax e ADSL attivi sulle medesime) senza alcun preavviso e senza alcuna spiegazione da parte di BT;
- contattando il *call center* di Telecom per chiedere le ragioni del ritardo nel trasferimento delle utenze e della sospensione occorsa, l'istante veniva informato del fatto che BT non aveva provveduto a fornire i dati necessari al completamento della procedura di cessazione con rientro;
- dopo 19 giorni di sospensione, in data 10 gennaio 2011 lo Studio XXX trasmetteva a BT un telegramma di diffida ad adempiere alla procedura di migrazione; BT non inviava alcun riscontro alle segnalazioni inviate dall'utente;
- il giorno successivo, 11 gennaio 2011, lo Studio XXX depositava presso questo Corecom istanze di conciliazione e di provvedimento temporaneo (per il ripristino dei servizi e il completamento della procedura di trasferimento utenze) nei confronti dell'operatore BT;
- il 13 e il 14 gennaio lo Studio XXX inviava ulteriori solleciti a BT, trasmessi per conoscenza anche a Telecom;
- il 18 gennaio 2011 i tecnici Telecom si recavano presso lo Studio attivando l'unica numerazione "*messa a disposizione da BT*" (XXX); tale linea, tuttavia, risultava funzionante solo in uscita. Il disservizio veniva prontamente segnalato con fax del 19 gennaio 2011 (inviato a BT e a Telecom per conoscenza), cui seguivano ulteriori segnalazioni del 2, del 10 e del 18 febbraio, del 3 e del 23 marzo;
- a seguito della presentazione dell'istanza di provvedimento temporaneo, e dopo numerosi ulteriori solleciti inviati – tra il 20 e il 26 gennaio 2011 – a BT e per conoscenza a Telecom, Bt in data 27 gennaio 2011 inviava alla parte istante il codice di migrazione;
- in data 31 gennaio 2011, lo studio XXX chiedeva l'estensione dell'istanza di provvedimento temporaneo (nonché di conciliazione) anche a Telecom.
- con lettera del 7 aprile 2011, in riscontro a raccomandata A/R del 9 marzo 2011, Telecom comunicava di avere provveduto al ripristino del corretto funzionamento della linea n. XXX, specificando che le cause del disservizio non erano imputabili a Telecom;

- in data 4 luglio 2011 si svolgeva l'udienza di conciliazione che si concludeva con un mancato accordo.

Unitamente all'istanza di definizione della controversia presentata ai sensi dell'art. 14 del *Regolamento*, il 9 settembre 2011 lo Studio XXX depositava anche richiesta di provvedimento temporaneo per la riattivazione delle linee e il completamento della procedura di trasferimento delle utenze da BT a Telecom.

Successivamente alla presentazione delle suddette istanze, persistendo le difficoltà ad ottenere la riattivazione delle 3 numerazioni ancora non funzionanti, su consiglio di Telecom lo Studio XXX provvedeva a richiedere l'attivazione di una nuova linea con nuova numerazione.

Nelle istanze di definizione e di provvedimento temporaneo il ricorrente chiede, oltre al ripristino di tutte linee per le quali era stato richiesto il rientro in Telecom:

- 1) un indennizzo per il ritardo nella migrazione e per la sospensione illegittima dei servizi per complessivi euro 37.880,00;
- 2) un indennizzo di €8.400,00 per la perdita delle 3 numerazioni, attive sin dal 2004 e che, alla data della presentazione dell'istanza, ancora non risultavano funzionanti né con BT né con Telecom.

A seguito della comunicazione di avvio del procedimento e della contestuale richiesta di informazioni ai sensi dell'art. 5, comma 6 e 21 del *Regolamento*, BT, dapprima, in data 9 settembre 2011, confermava l'avvenuto rientro della sola utenza n. XXX e, successivamente, in data 13 settembre 2011, comunicava che l'utenza XXX, essendo nativa BT, sarebbe stata disattivata senza rientro in Telecom. Infine, in data 7/10/2011, comunicava che il processo di cessazione con rientro della linea XXX si era concluso il 29 settembre 2011.

Con memoria del 9 settembre 2011, inoltre, BT ricostruiva le vicende che hanno interessato le 4 utenze intestate allo Studio XXX come segue:

- la prima richiesta di rientro è pervenuta a BT dallo Studio XXX l'8/10/2010; ad essa ha fatto seguito, a partire dal 16/10/2010, l'avvio della procedura di trasferimento delle 4 utenze intestate allo studio (come da *print screen* del sistema operativo Pegaso, allegato alla memoria);
- l'iter della procedura così attivato "*si è bloccato per continui scarti/rifiuti dal sistema interno di comunicazione automatico con Telecom Italia*";
- neppure "*ha funzionato l'iter del luglio 2010, avviato correttamente dallo Studio XXX consistito nel richiedere direttamente al gestore di destino di svolgere le operazioni necessarie a realizzare il nuovo contratto sottoscritto*".

Telecom con note del 16, 19 e 28 settembre 2011, in risposta alla richiesta di informazioni ai sensi dell'art. 5 del *Regolamento*, dichiarava di avere avviato la procedura di regolarizzazione della linea XXX, con numero aggiuntivo XXX, mentre confermava che il n. XXX non era nativo Telecom e pertanto dichiarava di avere comunicato all'utente la necessità di presentare una distinta richiesta di migrazione.

Con memoria del 10 ottobre 2011, Telecom precisava inoltre quanto segue:

- per l'utenza n. XXX è stata inserita in Pitagora, in data 15 ottobre 2010, la richiesta, proveniente da BT Italia, di rientro in Telecom; richiesta che è stata portata a compimento il 7 marzo 2011 ("*Data espletamento ordine*", secondo quanto risulta da *print screen* del Sistema Pitagora);
- per quanto attiene all'utenza XXX, nel sistema Pitagora (di cui sono allegati *print screen*) "*non risulta ingressata alcuna richiesta proveniente da BT Italia di rientro in Telecom; si precisa che detta utenza è nativa BT Italia*";
- per quanto riguarda l'utenza XXX, con aggiuntivo XXX, "*l'unica richiesta di rientro che risulta essere stata inserita da BT Italia reca la data dell'8 settembre 2011 e il rientro si è perfezionato il 16 settembre 2011*";

- in ordine a tale ultima utenza, Telecom precisa che *“l’istante, a seguito del ritardo nel rientro più volte rappresentato a BT Italia, ... nel mese di maggio 2011 e a seguito di un verbal order di cui si è in possesso della relativa registrazione vocale, riteneva di rivolgersi direttamente a Telecom al fine di richiedere il rientro delle linee tramite la procedura di migrazione”*, comunicando il codice segreto;
- Telecom, *“a seguito della citata contrattualizzazione, confermata dalla sottoscrizione del relativo modello, provvedeva a dare inizio alla procedura di rientro, che però più volte non andava a compimento. In relazione a ciò, ... provvedeva più volte a sollecitare l’operatore BT”* (come da e-mail di sollecito inviate alla struttura tecnica di BT e datate, rispettivamente il 24/06, il 28/06 e il 6/07 2011);
- *“Atteso il mancato adempimento dell’altro operatore, Telecom – previo accordo diretto con l’istante – provvedeva ad attivare una linea telefonica provvisoria avente n. XXX e avvenuta verso la metà del mese di luglio 2011”*;
- *“Per quanto riguarda la linea XXX, si specifica ulteriormente che, essendo una numerazione nativa in BT Italia, per la stessa non era tecnicamente possibile all’epoca dei fatti in questione eseguire la c.d. migrazione e la circostanza è stata più volte rappresentata all’istante e ciò anche all’udienza del 4 luglio 2011”*;
- Si ritiene che ogni eventuale criticità debba essere rivolta nei soli confronti dell’operatore BT e si respingono le richieste di indennizzo formulate dall’istante.

In data 27 marzo 2012 si svolgeva l’udienza di discussione, cui partecipavano solamente la parte istante e l’operatore Telecom. L’operatore, ai fini di una composizione bonaria della controversia, offriva allo Studi XXX la somma di € 2.000,00. L’istante rifiutava la proposta transattiva e chiedeva al Corecom la definizione della controversia.

Motivi della decisione

La controversia in esame ha ad oggetto contestazioni inerenti: 1) al ritardo nell’espletamento della procedura di trasferimento delle linee ad altro operatore (cessazione con rientro da BT a Telecom) e sospensione delle linee occorsa in pendenza della medesima procedura; 2) alla perdita della numerazione.

1) Per quanto attiene al primo ordine di contestazioni, tra loro collegate, al fine di verificare eventuali responsabilità degli operatori coinvolti nella procedura di trasferimento delle utenze è opportuno richiamare brevemente il quadro normativo di riferimento.

Vengono innanzi tutto in rilievo le delibere Agcom n. 274/07/CONS e n. 41/09/CIR che hanno introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare la concreta ed effettiva attuazione del diritto, riconosciuto all’utente, di trasferire la propria utenza ad altro operatore senza incertezze sui tempi di attivazione, prevedendo regole volte ad evitare che l’utente possa incorrere in sospensioni della linea durante l’espletamento della procedura di passaggio. Tali regolamentazioni sono state definite in attuazione di quanto stabilito dal d.l. n. 7/2007, convertito dalla legge n. 40/2007, che, in particolare all’articolo 1, comma 3, ha fissato in trenta giorni il termine massimo per il trasferimento del numero telefonico da un operatore ad un altro.

Va poi richiamato il principio secondo il quale gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale. Da ciò deriva che, ove l’utente lamenti l’inadempimento rispetto alla richiesta di migrazione, l’operatore ovvero gli operatori, per escludere la propria responsabilità, sono tenuti a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a loro non imputabili. In questi casi, peraltro, i gestori devono anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l’utente delle difficoltà incontrate nell’adempimento dell’obbligazione e, non ritenendosi sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici, poiché l’utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, allo stesso modo, gli operatori devono anche dimostrare di essersi diligentemente attivati per adempiere esattamente; in caso contrario, l’utente ha diritto ad un indennizzo proporzionato al disservizio subito.

a) Così sintetizzato il quadro normativo/regolamentare di riferimento per le procedure di passaggio delle utenze tra operatori, va rilevato che dalla documentazione acquisita emerge il dato (peraltro non espressamente contestato da Telecom, né da BT) secondo il quale la prima richiesta di trasferimento della linea XXX e della linea (fax) XXX è stata effettuata dall'utente attraverso il canale commerciale di Telecom (società XXX, *business partner* di Telecom) tra i mesi di giugno e luglio 2010 (come da moduli sottoscritti dalla parte istante e datati, rispettivamente, 16/06/2010 e 21/07/2010). Va precisato, tuttavia, che non vi è prova dell'invio di tale documentazione a Telecom almeno sino al 2 agosto 2010: data della e-mail con cui lo studio XXX, per il tramite del Dott. XXX, ha inoltrato alla società XXX (in qualità di intermediario di Telecom) tutta la documentazione relativa alla richiesta di cessazione con rientro in Telecom.

Dall'istruttoria emerge inoltre che, nell'inerzia degli operatori rispetto al trasferimento richiesto, lo Studio XXX, con raccomandata del 8/10/2010 ha formulato direttamente all'operatore *donating* (BT) la richiesta di cessazione dal contratto in essere e di contestuale rientro in Telecom di *tutte* le 4 linee con nn. XXX, XXX, XXX e XXX, con nuova manifestazione di volontà. Tale richiesta è pervenuta a BT in data 12/10/2010.

Da quanto ricostruito sin qui, e in assenza di prova contraria addotta dalla pur onerata Telecom, tale gestore (per il tramite della società XXX, che ha gestito i rapporti contrattuali con lo Studio XXX) risulta essere stato inadempiente rispetto agli oneri imposti dalla citata delibera 274/07/CONS, non avendo dato corso alla prima richiesta dell'utente. Pertanto è ascrivibile a Telecom una responsabilità ai sensi dell'art. 1218 c.c., che fonda il diritto dell'istante ad ottenere un congruo indennizzo secondo i parametri previsti dal combinato dell'art. 6 del c.d. *Regolamento indennizzi* – dove si prevede, per l'ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, un indennizzo paria €5,00 per ogni giorno di ritardo – e dell'art. 12 del medesimo *Regolamento*, che prevede il raddoppio del *quantum* indennizzatorio giornaliero (che viene così ri-determinato in € 10,00) in virtù della natura affari delle utenze interessate dal disguido, quali sono quelle intestate allo Studio XXX.

Nel caso di specie, il periodo cui rapportare l'indennizzo di € 10,00/*pro die* è quello, di complessivi 21 giorni, compreso tra il 2 agosto 2010 (data dall'invio, via e-mail, della richiesta di trasferimento delle due utenze XXX e XXX al *business partner* di Telecom) e il 12 ottobre 2010 (data della ricezione da parte dell'operatore *donating* della nuova manifestazione di volontà di cessazione con rientro di *tutte* 4 le linee intestate allo Studio XXX) già decurtato dei 30 gg. previsti dall'art. 1, comma 3 della citata Legge 40/07 per il completamento della procedura. L'indennizzo per il ritardo (di €10,00 x 21 gg., pari a €210,00) va poi moltiplicato per il n. di linee (due) per le quali la richiesta procedura di trasferimento non è stata avviata, per complessivi €420,00.

b) Ciò chiarito, va precisato che con la nuova manifestazione di volontà dell'utente, pervenuta a BT in data 12/10/2010, è stato dato avvio ad una *nuova* procedura di cessazione con rientro di *tutte* le linee intestate allo Studio XXX, rispetto al cui tardivo espletamento (e alla sospensione dei servizi che ne è conseguita) è possibile riscontrare differenti responsabilità in capo ai due operatori.

Invero, nonostante la richiesta riguardasse, come detto, tutte le numerazioni (sebbene l'utenza n. XXX fosse "nativa" BT; rispetto a tale circostanza, si avrà modo di precisare più avanti l'onere informativo cui l'operatore BT era tenuto), dalle risultanze del sistema Pitagora emerge che BT ha dato seguito all'ordine di cessazione con rientro ricevuto dall'utente solo con riguardo all'utenza n. XXX, in data 15/10/2010. Tale ordine, tuttavia, secondo quanto ricostruito dall'utente e confermato da una comunicazione di avvenuta riattivazione della linea con Telecom (inviata da tale operatore il 1/02/2011, in riscontro alla segnalazione di ritardato rientro in Telecom e di ritardata attivazione dell'ADSL sull'utenza n. XXX), è stato espletato solo in data 18 gennaio 2011, a seguito dell'intervento dei tecnici Telecom presso lo Studio XXX (tale circostanza, peraltro, supera e priva di rilievo la risultanza del *print screen* di Pitagora prodotto da Telecom da cui si dovrebbe desumere l'espletamento definitivo della procedura solo in data 7 marzo 2011). La

linea, così passata a Telecom, è risultata funzionante solo in uscita (come testimoniano le numerose segnalazioni dell'utente a entrambi gli operatori) sino al 7 aprile 2011: circostanza, questa, che tipicamente si verifica in caso di mancato aggiornamento delle informazioni di instradamento a seguito di portabilità del numero da parte dell'operatore *recipient*.

Dunque, da quanto sin qui ricostruito, l'utenza n. XXX è stata oggetto sia di un ritardo nel trasferimento ad altro operatore, sia di un disservizio conseguente alla procedura di trasferimento. Per quanto riguarda il ritardo, dalla documentazione agli atti emerge dunque come BT abbia adempiuto agli oneri previsti dalla normativa di settore (Delibera 274/07/CONS), non evidenziandosi alcun elemento atto a dimostrare che il ritardo sia stato causato da dichiarazioni di KO tecnici inviati dall'Olo *donating* a Telecom; per contro, Telecom non ha fornito prova delle eventuali difficoltà incontrate durante il c.d. *provisioning* tecnico, che abbiano rallentato la c.d. fase 3 della procedura.

Emerge così la responsabilità di Telecom per il ritardato rientro dell'utenza per il periodo di 65 giorni, compreso tra il 15/10/2010 (data di inserimento dell'ordine di cessazione con rientro in Pitagora da parte dell'operatore *donating*) e il 18/01/2011, già decurtato dei 30 gg. previsti dall'art. 1, comma 3 della citata legge 40/07 per il completamento della procedura. Moltiplicando il parametro indennizzatorio di € 10,00 (come poco sopra individuato) per il n. di giorni così determinato, si ottiene l'indennizzo complessivo di €650,00.

Per quanto concerne i disservizi occorsi sulla linea successivamente al passaggio in Telecom e consistenti nell'impossibilità di ricevere chiamate (come già precisato, trattasi di tipico disservizio che origina dal mancato instradamento delle linee, una volta completato il trasferimento ad altro operatore), essi sono stati segnalati nei giorni 19 gennaio, 2, 10 e 18 febbraio, 3 e 23 marzo 2011 anche a Telecom. Come è noto, in caso di disservizi sulla linea, gli operatori, che sono tenuti a garantire la continuità dei servizi (ai sensi dell'art. 3 della Delibera Agcom 179/03/CONS), per essere esonerati da responsabilità hanno l'onere di dimostrare che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (legati, rispettivamente, alla parziale o totale non fruibilità del servizio telefonico da parte dell'utente) sono dipesi da causa a loro non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c..

Nel caso di specie, atteso che la società Telecom, benché onerata, non ha fornito prova del fatto che i disservizi lamentati dall'utente (risolti solo in data 7 aprile 2011) non fossero alla medesima attribuibili, si ritiene che la stessa società debba corrispondere allo Studio XXX un indennizzo da calcolarsi in base al disposto degli artt. 5, comma 2 e 12, comma 2. Tali disposizioni prevedono l'applicazione del parametro giornaliero di €5,00 (€2,50 per irregolare erogazione del servizio, da raddoppiarsi per effetto della natura affari dell'utenza interessata), che andrà moltiplicato per tutti i 79 i giorni di durata del malfunzionamento compresi tra il 18 gennaio 2011 e il 7 aprile 2011, per un totale di €395,00.

c) Con riferimento alla richiesta di cessazione con rientro, va poi segnalato che la medesima non ha avuto alcun seguito per le utenze nn. XXX, XXX e XXX, che, secondo la ricostruzione dell'utente (non contestata dalle controparti), sono state disattivate a partire dal 23/12/2011.

Di queste utenze, quelle corrispondenti ai nn. XXX e XXX sono state riattivate con l'operatore Telecom solamente in data 16 settembre 2011, a seguito di inserimento dell'ordine di cessazione con rientro da parte dell'operatore *donating* (BT) in data 8 settembre 2011 (come risulta dal *print screen* del sistema Pitagora).

In assenza di alcuna allegazione, da parte della società BT (seppur in tal senso onerata), di elementi atti a provare che la sospensione occorsa e il ritardo maturato nell'avvio della procedura di rientro sono stati determinati da impedimenti tecnici o da altre circostanze non imputabili alla medesima società (che, in qualità di operatore destinatario della richiesta di cessazione con rientro era tenuta, ai sensi dell'art. 18 della delibera 274/07/CONS, come modificato dalla delibera 41/09/CIR, a comunicare al *recipient* la volontà dell'utente), è possibile affermare che la condotta di tale operatore integra inadempimento ai sensi dell'art. 1218 c.c. e fa sorgere in capo all'istante il diritto ad un congruo indennizzo. Tale indennizzo va calcolato in base ai parametri di cui all'art.

5 del c.d. *Regolamento indennizzi* (che prevede per le ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, la corresponsione all'utente interessato da parte dell'operatore responsabile del ritardo, di un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo), nonché in base ai principi di cui all'art. 12, commi 1 e 2 del medesimo *Regolamento* (che prevedono, rispettivamente, nel caso di titolarità di più utenze, l'applicazione dell'indennizzo giornaliero in misura *unitaria* se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità, nonché il raddoppio del parametro indennizzatorio *pro die* in caso di utenze di "tipo affari"), attraverso i quali si individua, per il caso in esame, un *quantum* giornaliero *unitario* di €10,00, da moltiplicarsi per i 309 giorni compresi tra il 12 ottobre 2010 e il 16 settembre 2011 (già decurtati i 30 giorni previsti dall'art 1, comma 3 della legge n. 40/07 per le procedure di trasferimento delle utenze), per un ammontare complessivo di €3.090,00.

d) Per quanto riguarda l'utenza n. XXX, dall'istruttoria condotta essa è risultata essere nativa BT e dunque non assoggettabile alla procedura di cessazione con rientro. L'impossibilità di dare corso a tale procedura, tuttavia, non sgrava BT (in qualità di operatore *donating* cui era stata indirizzata dall'utente la richiesta di trasferimento ad altro operatore) dalla responsabilità per inadempimento, atteso che l'operatore, benché a conoscenza della problematica connessa alla linea n. XXX, non ha tempestivamente informato l'utente circa la "non processabilità" dell'ordine di cessazione con rientro (sebbene più volte sollecitato dai reclami dello Studio XXX a chiarire le ragioni del ritardo nell'espletamento della passaggio a Telecom). Tale carenza informativa ha, di fatto, impedito all'utente di attivare l'idonea richiesta di migrazione, e di ottenere tempestivamente la portabilità della numerazione in Telecom, determinando in capo al medesimo il diritto ad un congruo indennizzo. Tale indennizzo andrà calcolato sulla base del parametro indennizzatorio di € 10,00 come definito dagli artt. 5 e 12, comma 2 del *Regolamento indennizzi*, da moltiplicare per i 235 giorni compresi nell'intervallo tra il 12 ottobre 2010 (data in cui la richiesta di cessazione con rientro è pervenuta a BT) e il 4 luglio 2011 (data dell'udienza di conciliazione, durante la quale l'utente è venuto a conoscenza della problematica connessa all'utenza n. XXX, ed è stato dunque messo nelle condizioni di potere avviare la corretta procedura di migrazione; si precisa che dall'istruttoria non risulta poi alcuna richiesta di migrazione e portabilità della predetta numerazione), decurtati i 30 gg. previsti dalla citata legge 40/07 per il trasferimento delle utenze ad altro operatore, per un totale di €2.350,00.

Con riferimento alla richiesta indennizzatoria formulata dall'istante relativamente alla sospensione dei servizi sulle 4 utenze intestate allo Studio XXX a partire dal 23 dicembre 2010, atteso che in base a quanto previsto dall'art. 6, comma 2 del *Regolamento indennizzi* e a quanto espressamente indicato dalla Delibera 73/11/CONS al punto II.v. "*Individuazione delle fattispecie di indennizzo*", in caso di interruzione dei servizi occorsa durante la procedura di trasferimento dell'utenza ad altro operatore si rientra nell'ambito di applicazione della fattispecie di cui all'art. 5 del citato *Regolamento*, si ritiene che le somme sopra indicate, calcolate secondo quanto si qui motivato, siano comprensive degli indennizzi relativi alla intervenuta sospensione.

2) In ordine alla seconda contestazione concernente la perdita delle numerazioni, la relativa richiesta di indennizzo formulata dall'istante va rigettata. Invero, per quanto concerne le tre utenze n. XXX, XXX e XXX, esse, seppure con ritardo, sono state tutte recuperate, come risulta dalle comunicazioni di Telecom e di BT non contestate dall'utente.

In merito all'utenza n. XXX, va considerato che tale numerazione risultava ancora disponibile alla data di avvio della procedura di definizione della controversia e di svolgimento della relativa udienza di discussione, e che, sin dal luglio 2011, l'utente era stato messo nelle condizioni di scegliere se inviare una nuova richiesta di migrazione, onde scongiurare il rischio di perdita della numerazione, ovvero di cessazione *tout court*. Per questo motivo, anche con riguardo a tale

utenza, non è possibile riconoscere allo Studio XXX l'indennizzo per perdita del numero e la relativa richiesta va pertanto rigettata.

Con riguardo alle spese di procedura va considerato che, mentre tutte le parti hanno partecipato al tentativo di conciliazione, all'udienza di discussione prevista dall'art. 16 del *Regolamento* è comparso, oltre alla parte istante, unicamente l'operatore Telecom. Alla luce di tale considerazione e si ritiene equo riconoscere a favore dell'utente la somma di €50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura, che dovrà essere corrisposta dall'operatore BT.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che l'istante abbia diritto al rimborso delle spese sostenute per la procedura, equitativamente quantificabili in euro 50,00;

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Corecom per delega dell'Agcom;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

1. La società Telecom Italia XXX. è tenuta a corrispondere a favore dello Studio XXX:
 - a) la somma di €420,00 a titolo di indennizzo per il ritardato avvio della procedura di rientro delle due utenze nn. XXX e XXX da Bt a Telecom;
 - b) la somma di €650,00 a titolo di indennizzo per il ritardo nel completamento della procedura di rientro dell'utenza n. XXX in Telecom;
 - c) la somma di €395,00 per i disservizi occorsi sulla linea n. XXX.
2. La società BT Italia XXX è tenuta a corrispondere a favore dello Studio XXX:
 - a) la somma di €3.090,00 a titolo di indennizzo per il ritardo nell'espletamento della procedura di rientro in Telecom delle due utenze nn. XXX e XXX;
 - b) la somma di €2.350,00 a titolo di indennizzo per il mancato espletamento della procedura di passaggio a Telecom dell'utenza n. XXX;
 - c) la somma di €50,00 quale rimborso delle spese di procedura.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera n.179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera AGCOM n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n.259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 69/2009.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 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 degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Presidente Corecom
Fabio Minoli

Il Dirigente Ufficio per il Corecom
Mauro Bernardis