

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N. 43/17
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX ORSINI/ TELECOM ITALIA S.P.A. E FASTWEB S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 30/17)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO
NELLA riunione del 4 agosto 2017 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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 sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

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

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. XXX Orsini in data 24 gennaio ed acquisita in pari data al prot. n. 1311;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell'istante

L'istante fa presente di aver stipulato in data 14 giugno 2016 un contratto con l'operatore Telecom che prevedeva la richiesta di migrare l'utenza del proprio studio legale da Fastweb.

A partire dal mese di settembre, constatava che la stessa contrassegnata con il n° 08560XXX risultava sostanzialmente inattiva con impossibilità a comunicare tanto in entrata quanto in uscita, con enorme disagio e ingenti danni allo svolgimento della propria attività professionale. Riferisce di aver più volte contattato il servizio clienti come si evince per tabulas anche dal traffico delle fatture prodotte dall'operatore Fastweb ma che solo in data 05/01/17 veniva conclusa la procedura di migrazione e ripristinata la funzionalità della linea.

Precisa inoltre che il traffico telefonico presente nelle fatture Fastweb durante il periodo di disservizio è rappresentato nella stragrande maggioranza da tentativi di verifica di eventuale riattivazione della linea (molte chiamate, infatti, terminano in pochi secondi), mentre quelle con una durata più lunga sono effettuate verso numeri fissi con servizio fax che, una volta attivato presenta tempi di definizione maggiori).

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

- i. Indennizzo per ritardato cambio dell'operatore da settembre 2016 al 5 gennaio 2017;
- ii. Indennizzo per sospensione, senza presupposti, della linea 08560XXX da settembre 2016 al 5 gennaio 2017.

Allega alla propria istanza:

- Copia dell'offerta commerciale TIM;
- Copia della richiesta di migrazione in Telecom Italia – Proposta di attivazione sottoscritta in data 14 giugno 2016.

2. La posizione dell'operatore Fastweb S.p.A.

L'operatore preliminarmente eccepisce le doglianze espresse dall'avv. XXX Orsini asserendo che sono infondate in fatto e diritto e, pertanto, afferma che le richieste dello stesso non possono in alcun modo trovare accoglimento.

Con riferimento al paventato ritardo nella migrazione Fastweb osserva che il 28/08/2016 Telecom ha avviato la prima procedura di migrazione, cosicché la Fastweb si è attivata per l'espletamento della fase 2, che ha provveduto ad effettuare correttamente. Riferisce, inoltre, che il problema si è verificato poiché l'operatore recipient non ha mai espletato la fase 3, non portando, quindi, a termine la procedura di migrazione. Di fatto, solo in data 22/11/2016 Telecom ha avviato l'ultima procedura che si è espletata con esito positivo il 03/01/2017, procedendo di conseguenza a chiudere l'account in data 04/01/2017.

Per quanto concerne le doglianze espresse in ordine alla presunta sospensione del servizio già dal mese di settembre, Fastweb evidenzia l'illogica tardività della presentazione del GU5, depositato dal sig. Orsini solo nel mese di dicembre 2016. Del resto l'incomprensibile comportamento dell'istante appare ancor più evidente per il fatto di non aver mai lamentato alcun disservizio prima della proposizione dell'istanza di provvedimento temporaneo d'urgenza e per il fatto che nella fattura del 30/9/2016 ed in quella del 30/11/2016 (insolute) risulta traffico che smentisce, ex adverso, quanto affermato.

In conclusione Fastweb contesta ogni addebito, chiedendo il rigetto dell'istanza, dichiarandosi, tuttavia, disponibile, in via conciliativa e senza riconoscimento di responsabilità, ad accordare all'utente lo storno dell'insoluto pari ad Euro 264,58 per le fatture sopra richiamate e di

quelle che verranno emesse sino a chiusura del ciclo di fatturazione, nonché il ritiro della pratica di recupero crediti a proprie cure e spese.

Allega alla propria memoria:

1. copia della fattura n. 7625571 del 30/09/2016 di € 131,89;
2. copia della fattura n. 9412858 del 30/11/2016 di € 132,69;
3. copia di n. 11 schermate Eureka;

3. La posizione dell'operatore Telecom

Telecom rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

In merito dell'asserita ritardata portabilità afferma che, dalle verifiche interne ai propri sistemi, la linea 085/60665 è rimasta in consistenza con OLO Fastweb fino a gennaio 2017, nonostante la richiesta di rientro datata 18/07/2016, pertanto il dies a quo a decorrere dal quale calcolare l'eventuale indennizzo, al netto dei tempi regolamentari previsti dalla delibera AGCOM n. 274/07/CONS, non è il 14/06/2016 bensì il 18/08/2016. Inoltre, in considerazione delle prescrizioni contenute nella citata delibera, la lamentata sospensione non è totalmente imputabile a Telecom, quanto piuttosto da attribuire ad OLO Fastweb, atteso il ruolo di operatore donating rivestito dallo stesso nell'ambito della vicenda. Del resto, come prevede la disciplina regolatoria in tema di migrazione Telecom è obbligata ad eseguire gli ordini di attivazione e/o di cessazione di volta in volta inoltrati sul portale Pitagora dagli operatori concorrenti, su cui incombe l'obbligo di inserimento dei relativi OL.

Precisa che Fastweb, proprio in ragione del ruolo rivestito nell'ambito della procedura di migrazione non abbia correttamente collaborato ai fini dell'esatto espletamento della procedura di rientro in cui Telecom si è limitata a richiedere la disponibilità della risorsa all'operatore concorrente.

Inoltre aggiunge che *“In data 11/8/2016 l'OL di rientro in fibra, immesso in pari data, subiva un KO in fase di espletamento tecnico, nonostante la rimodulazione della DAC dall'8 al 19 agosto. In data 7/9/2016 veniva rilanciato l'ordinativo, in KO da OLO con la motivazione “cliente in cessazione/cessato” in data 28/9/2016, la cui notifica veniva tuttavia effettuata a TIM solo in data 11/11/2016. Pertanto gli operatori concordavano un'attività di bonifica aprendo uno specifico trouble ticket, all'esito del quale il 22/11/2016 veniva rilanciata nuovamente la richiesta di rientro (nelle note si legge “22/11/2016 PDC richiesta rilanciata a seguito risoluzione TK bonifica effettuata”)*.

Il successivo tentativo di rientro, il cui OL immesso in data 9/12/2016, con DAC 12/12/2016, rimodulata al 29 dicembre, veniva definitivamente espletato il 05/01/2017, dopo aver eseguito un riallineamento dei sistemi CRM/Wholesale.

Allega alla propria memoria:

1. Copia della richiesta di migrazione in Telecom Italia – Proposta di attivazione sottoscritta in data 18 luglio 2016;

4. Motivazione della decisione

La controversia verte sulla ritardata migrazione dell'utenza business intestata al Sig. Orsini dall'operatore Fastweb all'operatore Telecom. L'istante, nei confronti di entrambi gli operatori, lamenta la non corretta gestione della procedura anche in riferimento alla mancanza di informazioni sullo stato della migrazione o su eventuali problemi e difficoltà incontrate nella procedura.

Ai fini di un efficace inquadramento della fattispecie oggetto di contestazione è utile premettere alla valutazione di merito della condotta tenuta dagli operatori 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”*, riconosce all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore, vietando vincoli temporali o ritardi. In particolare, l'articolo 1, comma 3, prescrive che 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”*.

In linea alla suddetta normativa si richiama la delibera AGCOM n. 274/07/CONS, che, nello specifico, introduce la procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. Infatti, con l'art. 17 vengono dettati alcuni principi di carattere generale relativi alle procedure di migrazione/attivazione, stabilendo al comma 2 che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale. Tale disposizione ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, secondo cui i tempi di attivazione, e correlativamente di disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b). A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal recipient (c.d. DAC data di attesa consegna) in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente.

Alla luce di tale quadro normativo è possibile schematizzare la complessa procedura di migrazione, in tre fasi. Nella fase 1, l'utente aderisce ad un'offerta commerciale di un operatore diverso (c.d. operatore *recipient*) da quello presso il quale è l'utenza da migrare (c.d. operatore *donating*). Nella fase 2, l'operatore *recipient* trasmette la richiesta di passaggio all'operatore *donating* e quest'ultimo procede alle verifiche formali e tecniche previste dalla normativa di settore, fornendo l'esito delle stesse (“OK” o “KO”) entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica il silenzio assenso. Nella fase 3, l'operatore *recipient*, ricevuto il riscontro positivo o comunque in applicazione del silenzio assenso, processa la migrazione entro la DAC (data di attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente. Di seguito viene avviato il *provisioning* tecnico da parte dell'operatore di rete.

Tanto premesso, nel caso di specie si rileva che l'istante ha sottoscritto un contratto con Telecom per la migrazione della propria utenza dall'operatore Fastweb in data 14/06/2016 e che solo in data 05/01/2017 si completava la predetta procedura.

Relativamente all'effettiva sottoscrizione del contratto da parte del Sig. Orsini, non si ritengono accettabili le eccezioni sollevate da Telecom secondo cui l'istante avrebbe sottoscritto il contratto in data 18/07/2016, come da documentazione prodotta. Ciò in quanto la richiesta di migrazione prodotta dall'istante e datata 14/06/2016 contiene tutti i dati necessari per processare la

migrazione (numerazione, codice di trasferimento utenza) ed è pienamente valida ed efficace in quanto sottoscritta anche dal rappresentante incaricato da Telecom. Ne deriva che la migrazione si sarebbe dovuta concludere entro e non oltre il 14/07/2016.

Dall'esame delle uniche schermate prodotte dall'operatore Fastweb si evince che la richiesta di migrazione inoltrata in data 26/07/2016, con scadenza 17/08/2016, non è andata a buon fine per sessione scaduta. Le successive richieste dell'08/09/2016 e del 28/09/2016 risultano essere state bocciate da Fastweb in Fase 2, per il seguente motivo "cliente in cessazione o cessato". Solo la terza richiesta del 22/11/2016 ha ricevuto da Fastweb un Formal OK con DAC rimodulata al 29/12/2016, con data di espletamento il 03/01/2017. Inoltre, si evince che, a seguito dell'attività di bonifica (effettuata di comune accordo tra gli operatori) e di riallineamento dei sistemi CRM/Wholesale, Fastweb ha proceduto a chiudere l'account il 4 gennaio 2017.

Né risulta che Telecom abbia provveduto ad informare l'istante del ritardo nell'espletamento della migrazione e delle problematiche inerenti la stessa.

Da quanto sopra è del tutto evidente che la richiesta di migrazione non è stata correttamente gestita dagli operatori convenuti atteso che la procedura non è stata conclusa entro i termini indicati dalle citate norme regolamentari. Si ritiene tuttavia che le responsabilità degli stessi debbano essere ripartita in maniera diversa nel senso di seguito indicato: il 20% a carico dell'operatore Fastweb per avere bloccato in fase 2 la procedura per ben due volte con una motivazione incongruente atteso che non poteva in nessun modo risultare che l'utenza era in cessazione o cessata e per l'80% a carico dell'operatore Telecom per aver lavorato con ritardo la procedura attesa la richiesta dell'utente del 14/06/2016 e per non aver mai informato lo stesso né della tempistica né delle problematiche incontrate.

Pertanto l'utente ha diritto a vedersi riconosciuto un indennizzo per la ritardata migrazione della propria utenza business ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli artt. 6 e 12, da calcolarsi dal 14/07/2016 data entro cui doveva concludersi la migrazione al 04/01/2017 data di effettiva attivazione, pari ad euro 1.174,00 (174 gg. * 5,00 * 2) che dovrà essere corrisposto da parte di Fastweb nella misura di euro 234,80 e da parte di Telecom nella misura di euro 939,20.

In ordine, infine, all'asserita sospensione del servizio da settembre 2016 a gennaio 2017 il ricorrente riferisce che *"la linea risultava sostanzialmente inattiva con impossibilità a comunicare tanto in entrata quanto in uscita. Solo in data 05/01/2017 la problematica veniva definitivamente risolta....."*. Preliminarmente, giova rammentare che la disciplina delle telecomunicazioni riflette l'inderogabilità dell'obbligo di garantire la regolarità dell'erogazione dei servizi telefonici. In particolare, durante una procedura di migrazione è onere dell'operatore donating mantenere attivo il servizio fino all'effettivo passaggio dell'utenza al gestore recipient.

Sul punto Fastweb ha dichiarato che l'asserita interruzione del servizio non trova riscontro dal traffico telefonico prodotto in tale periodo dall'istante, come si evince dalle fatture prodotte ed inoltre non risultano segnalazioni in tal senso inviate dall'utente.

Dall'esame del traffico telefonico in atti si evince innanzitutto che ci sono diversi contatti al servizio clienti Fastweb e che tuttavia la presenza di chiamate non lascia configurare un totale malfunzionamento del servizio ma piuttosto un discontinuo funzionamento.

Ne consegue che in tutti i casi di interruzione di un servizio di comunicazione elettronica, è onere dell'operatore dimostrare che l'inadempimento sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c..

Stando alle dichiarazioni del ricorrente, i disservizi sono iniziati nel mese di settembre 2016, in concomitanza con la richiesta di migrazione/attivazione in TIM S.p.A. della numerazione 085/60665 e sono continuati sino al mese di gennaio 2017.

Pertanto, poiché l'operatore Fastweb non ha prodotto congrua documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, intendendosi con ciò che non è stata versata agli atti alcuna prova di gestione delle segnalazioni effettuate dall'utente al servizio clienti, né documentazione atta a giustificare, sotto il profilo tecnico, le lamentate interruzioni ed il discontinuo malfunzionamento del servizio, si ritiene che l'istante abbia diritto ad un indennizzo ai

sensi e per gli effetti del combinato disposto degli artt. 5, comma 2 e 12 del Regolamento Indennizzi, da calcolarsi dal 01/09/2016 al 03/01/2017, pari ad euro 620,00 (124 gg. * 2,50 *2)

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 adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) attesa la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione, da computarsi in euro 50,00 a carico della Fastweb ed in euro 50,00 a carico della Telecom.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dall'avv. XXX Orsini nei confronti degli operatori Fastweb S.p.A. e Telecom Italia s.p.a. nei termini sopra evidenziati;

2. La società **Telecom Italia s.p.a.** è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro **50,00 (cinquanta/00)** a titolo di rimborso per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali:

- **Euro 939,20 (novecentotrentanove/20)**, computato secondo il parametro di euro 5,00 pro die, raddoppiato, a titolo di ritardata portabilità ai sensi del combinato disposto degli articoli 6 e 12 dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, per le ragioni sopra evidenziate;

3. La società **Fastweb S.p.A.** è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro **50,00 (cinquanta/00)** a titolo di rimborso per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali:

- **Euro 234,80 (duecentotrentaquattro/80)**, computato secondo il parametro di euro 5,00 pro die, raddoppiato, a titolo di ritardata portabilità ai sensi del combinato disposto degli articoli 6 e 12 dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, per le ragioni sopra evidenziate;
- **Euro 620,00 (seicentoventi/00)**, computato secondo il parametro di euro 2,50 pro die, raddoppiato, a titolo di malfunzionamento del servizio ai sensi del combinato disposto degli articoli 5, comma 2 e 12 dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, per le ragioni sopra evidenziate;

4. Le società Fastweb e Telecom sono tenute a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

Il presente atto 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 4 agosto 2017

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.