



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 110/15/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
DI RONZA / FASTWEB S.P.A. / TELECOM ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 72/2015)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 25 settembre 2015;

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*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/15/CONS;

VISTA la delibera 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*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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

VISTA l’istanza del 16 gennaio 2015 del Sig. Di Ronza;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **1. La posizione dell'istante**

Il Sig. Di Ronza, intestatario dell'utenza telefonica n. 0815027xxx, lamenta il ritardo della migrazione della linea telefonica da Telecom Italia a Fastweb, nonché l'omessa fornitura del servizio ADSL nelle more dell'espletamento della relativa procedura.

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

a. l'utente, cliente Telecom Italia S.p.A., nel marzo 2014 aderiva ad una proposta di abbonamento dell'operatore Fastweb S.p.A. per la fornitura dei servizi voce e ADSL sull'utenza n. 0815027xxx;

b. la procedura di migrazione è stata portata a compimento il 21 febbraio 2015, data in cui Fastweb ha attivato i servizi richiesti, ma nelle more, da marzo 2014 al 21 febbraio 2015, l'utente non ha potuto fruire del servizio ADSL.

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

- i. la migrazione dell'utenza telefonica da Telecom Italia a Fastweb;
- ii. l'attivazione del servizio ADSL;
- iii. indennizzo per omessa e ritardata portabilità;
- iv. indennizzo per ritardata attivazione del servizio ADSL;
- v. indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- vi. spese legali.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società Fastweb S.p.A., in relazione ai fatti oggetto di controversia, ha comunicato di aver concluso un accordo transattivo con il Sig. Di Ronza, pertanto il procedimento nei suoi confronti è da ritenersi archiviato per cessazione della materia del contendere.

La società Telecom Italia S.p.A., nelle memorie prodotte, ha asserito che *“OLO non riusciva a portare a termine il processo di migrazione per impedimenti tecnici.”*; in particolare, lo scarto delle richieste di migrazione pervenute da Fastweb il 30 marzo 2014 e il 7 maggio 2014 è imputabile *“al fatto che non è stata correttamente indicata da Fastweb la centrale sulla quale è attestata la linea telefonica dell'istante”* ed una successiva richiesta di attivazione NP con OLO Fastweb del 2 agosto 2014 ha ricevuto il KO per *“rinuncia cliente”*. L'operatore ha anche dichiarato che quest'ultima richiesta è stata poi rimodulata al 30 gennaio 2015, data di effettiva esecuzione; inoltre, a seguito di provvedimento temporaneo dell'Autorità del 6 febbraio 2015, *“a causa di un'anomalia nei sistemi fonia e dati veniva aperto un ticket per il riallineamento dei sistemi e il ripristino della linea. Un ulteriore ticket veniva aperto per la bonifica dei sistemi di rete.*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*A seguito della risoluzione del ticket in data 09/02/2015 veniva effettuata la bonifica, con il ripristino della linea fonia in data 10/02/2015 e dell'ADSL in data 11/02/2015. La migrazione verso OLO risultava effettuata e regolarmente funzionante.” La società ha anche precisato che “la funzionalità della linea è sempre stata garantita ad esclusione del breve periodo dovuto all’anomalia tecnica.”. In relazione a quanto sopra l’operatore adduce che “Alcuna responsabilità può, dunque, essere imputata a Telecom Italia sino alla data del 2/8/2014 e pertanto la richiesta degli indennizzi verso TI è assolutamente infondata”.*

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento come di seguito precisato.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere una sintetica descrizione del complesso quadro normativo vigente in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziandone gli aspetti di maggior rilievo ai fini che qui interessano.

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, 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. A tal riguardo, si segnala il disposto dell’articolo 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 valle di tale normativa, l’AGCOM ha adottato la del. n. 274/07/CONS recante “*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”, la del. n. 41/09/CIR recante “*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera 277/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*” e la delibera 52/09/CIR recante “*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto*”. 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,



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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 *provisionig* tecnico da parte dell'operatore di rete.

Tanto premesso, nel caso di specie si rileva che, a seguito del contratto stipulato con l'istante, Fastweb ha inviato a Telecom Italia le seguenti richieste di migrazione: FWASXX003144131 del 31 marzo 2014, FWASXX003210151 dell'8 maggio 2014 e FWASXX003332738 del 1 agosto 2014. Risulta incontestato che le prime due richieste non sono andate a buon fine a causa della problematica specifica riscontrata in sede di Fase 2 da Telecom Italia e identificata nella causale di scarto "Centrale V-Lan non congruente". In proposito, si rileva che Telecom Italia si è limitata a dichiarare, senza provarlo, che Fastweb non avrebbe correttamente indicato la centrale sulla quale è attestata la linea telefonica dell'istante. Infatti, alle memorie prodotte nell'ambito del procedimento di definizione, sono allegate solo le schermate di sistema relative alla richiesta di migrazione FWASXX003332738, avanzata da Fastweb il 1 agosto 2014, pertanto non è dimostrato che, effettivamente, nelle due precedenti richieste era stata indicata una centrale errata, ovvero diversa da quella indicata nella terza richiesta, cui è stata data effettiva esecuzione. Si constata, inoltre, che Telecom Italia non ha dato evidenza delle ragioni in virtù delle quali la DAC relativa alla richiesta di migrazione inviata da Fastweb il 1 agosto 2014 è stata ripetutamente rimodulata fino al 30 gennaio 2015, data di effettiva esecuzione. Dalla documentazione in atti risulta, altresì, che benché la risorsa sia stata rilasciata a Fastweb il 30 gennaio 2015, l'avvenuto rilascio veniva notificato all'operatore *recipient* solo in data 11 febbraio 2015.

Infine, si evidenzia che, successivamente all'11 febbraio 2015, durante la procedura di attivazione veniva riscontrata un'anomalia nei sistemi per cui è stato aperto un ulteriore ticket per il riallineamento e la bonifica dei sistemi di rete; infatti, nell'ambito del procedimento avviato ai sensi dell'articolo 5, comma 7, allegato A, del *Regolamento*, la stessa Telecom dichiara: "*E' presente un'anomalia nei sistemi Wholesale (fonia+dati). Pertanto la linea non è al momento funzionante.*". La circostanza, oltre che dall'istante, è confermata da Fastweb che, sempre nell'ambito del procedimento di cui sopra, dichiara di essere riuscita ad attivare correttamente i servizi, voce e dati, solo il 23 febbraio 2015.

Alla luce delle risultanze istruttorie, quindi, appare evidente che è stato seriamente pregiudicato l'interesse dell'utente a migrare tempestivamente la risorsa verso altro operatore, in tal senso merita di essere accolta la relativa richiesta di indennizzo. In particolare, relativamente alle attività di competenza dell'operatore *donating* nell'ambito della procedura di migrazione come sopra regolamentata, si ritiene che, nel caso di specie, Telecom Italia sia responsabile, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, allegato A, della delibera n. 73/11/CONS, del ritardo nella conclusione della procedura di migrazione, pertanto è tenuta a corrispondere un indennizzo pari ad euro 475,50 (1,5 euro al giorno per 317 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 31 marzo 2014, data in cui Fastweb ha inviato la prima richiesta di migrazione a Telecom, all'11 febbraio 2015, data in cui Telecom ha notificato il rilascio della risorsa al *recipient*). Inoltre, tenuto conto



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

che nel medesimo periodo il Sig. Di Ronza, contrattualmente ancora vincolato a Telecom, non ha potuto fruire del servizio ADSL, all'utente deve anche essere corrisposto, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, allegato A, della delibera n. 73/11/CONS, l'importo di euro 1.585,00 a titolo sospensione del servizio (5,00 euro al giorno per 317 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 31 marzo 2014, data in cui Fastweb ha inviato la prima richiesta di migrazione a Telecom, all'11 febbraio 2015, data in cui Telecom ha notificato il rilascio della risorsa al *recipient*).

Diversamente, gli eventi accaduti successivamente alla data in cui la risorsa oggetto di controversia è migrata in Fastweb, ovvero l'11 febbraio 2015, non sono oggetto della presente pronuncia, tenuto conto dell'accordo transattivo intervenuto tra le parti e comunicato all'Autorità.

Si dà altresì atto che la richiesta dell'istante di migrare l'utenza in Fastweb è già stata soddisfatta, così come l'attivazione del servizio ADSL, mentre la richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclami non può essere accolta in quanto l'utente, in atti, non ha prodotto copia di alcuno dei reclami che adduce di aver inoltrato.

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*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), tenuto conto che la stessa ha presenziato sia all'udienza di conciliazione presso il CORECOM che innanzi all'Autorità ed ha fatto ricorso all'assistenza legale.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*.

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Sig. Di Ronza per le motivazioni espresse in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A., in virtù dell'accordo transattivo raggiunto con l'istante, è estromessa dal presente procedimento.
3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - i. euro 475,50 (quattrocentosettantacinque/cinquanta) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

ii. euro 1.585,00 (millecinquecentottantacinque/00), a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio ADSL.

4. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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

6. 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 sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 25 settembre 2015

**IL PRESIDENTE**

Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim***

Antonio Perrucci