



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 12/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
COPYTEC/OPTIMA ITALIA S.P.A.
(GU14/17/18/AM)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 10 gennaio 2019;

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. 405/17/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 denominato *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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza della Società Copytec, del 4 gennaio 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare dell’utenza *business* n. 0823305xxx, lamenta il ritardo nella migrazione della linea telefonica.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue:

a. in data 21 settembre 2016, l’istante ha richiesto la migrazione della linea telefonica, con portabilità della numerazione, da Optima Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A.;

b. dopo numerose segnalazioni, il 23 novembre 2016 ha depositato modello GU5, all’esito del quale il CORECOM competente, il successivo 29 novembre ha emesso un provvedimento temporaneo;

c. in data 28 dicembre 2016 ha inoltrato una segnalazione all’Autorità per denunciare “*l’anomala condotta di Optima Italia S.p.A., consistente nella comunicazione di 4 codici di migrazione errati*”;

d. la procedura di migrazione si è conclusa solo il 10 febbraio 2017.

In base a tali premesse, l’istante ha chiesto:

- i.** il rimborso per “*mancata/ ritardata fornitura dei servizi*”;
- ii.** il rimborso “*per negata portabilità*”;
- iii.** la liquidazione degli indennizzi;
- iv.** le spese di procedura.

2. La posizione dell’operatore



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La società Optima Italia S.p.A., in memorie, ha dichiarato che la richiesta di migrazione da parte di Fastweb S.p.A. è pervenuta in data 16 novembre 2016, il servizio voce è migrato in data 2 febbraio 2017, mentre quello ADSL in data 3 febbraio 2017.

In un'ottica conciliativa, per il ritardo nell'espletamento della migrazione, l'operatore, nonostante la regolare fornitura dei servizi, ha provveduto allo storno delle competenze addebitate a partire dal mese di dicembre 2016.

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.

Non possono essere accolte le richieste *sub i.* e *ii.*, atteso che, in assenza di qualsivoglia contestazione da parte dell'utente, risulta che lo storno, ovvero il rimborso, degli importi addebitati nelle more della procedura di migrazione sia già stato disposto, in un'ottica conciliativa, da Optima Italia S.p.A.

Viceversa, merita di essere accolta la richiesta *sub iii.*

In particolare, conformemente a quanto disposto dall'articolo 4 della delibera n. 41/09/CIR, tutti gli Operatori autorizzati alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica su rete fissa sono tenuti al rispetto della normativa vigente e delle procedure tecniche di cui alla Circolare dell'Autorità del 9 Aprile 2008, tenuto conto anche dei relativi aggiornamenti resi pubblici, come da accordi tra Operatori. Nell'ambito del suddetto scenario normativo, ciascun operatore è tenuto a garantire la fornitura del codice di migrazione al cliente, "*implementando, oltre al sistema base via call center o IVR, un sistema di tipo pull basato su web o su comunicazione scritta*". Il sistema dovrà rispettare i principi di facilità di accesso alle informazioni da parte del cliente e di comunicazione del codice di migrazione, senza ingiustificati ritardi.

Nel caso in esame, non risulta che Optima Italia S.p.A. abbia rispettato le predette prescrizioni.

Infatti, dalle schermate *Eureka* prodotte da Fastweb S.p.A. a titolo di integrazione istruttoria, risulta che, a far data dal 30 settembre 2016, l'operatore *recipient* ha inviato sei richieste di migrazione per l'utenza 0823305272, ma le suddette procedure sono state bocciate per codice di migrazione errato. Come confermato dallo stesso utente, Fastweb S.p.A. ha adempiuto i propri oneri informativi, comunicando allo stesso la natura dell'impedimento e provvedendo a inoltrare molteplici segnalazioni a Optima Italia S.p.A. per la risoluzione del problema. Infine, dalle schermate in atti, risulta che solo in data 20 gennaio 2017 l'operatore *donating* ha comunicato un diverso codice di migrazione, consentendo quindi l'espletamento della procedura il 10 febbraio seguente.

Per queste motivazioni, nel caso di specie si ritiene che la responsabilità per il ritardo nell'espletamento della migrazione sia imputabile a Optima Italia S.p.A. che ha posto in essere una condotta ostantiva al tempestivo espletamento della procedura di migrazione. Si precisa, altresì, che nonostante l'utente abbia dichiarato di aver patito



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'interruzione della linea in pendenza dell'espletamento della procedura di migrazione, dalla documentazione al fascicolo non si evince il *dies a quo* e il *dies ad quem* in cui il lamentato disservizio si è verificato.

Pertanto, a fronte del ritardo nella migrazione della linea telefonica, la Società è tenuta a corrispondere, in favore dell'utente, l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 672,00 (seicentoseventadue/00), calcolati nella misura di 3,00 euro al giorno, per ciascun servizio, per 112 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 30 settembre 2016 (data in cui è stato comunicato il primo codice errato) al 20 gennaio 2017 (data in cui Optima Italia S.p.A. ha comunicato il codice di migrazione corretto).

Infine, tenuto conto che l'istante si è avvalso dell'assistenza di un legale, appare equo liquidare in suo favore, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00).

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 della società Copytec. nei confronti della società Optima Italia S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. Optima Italia S.p.A., è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, oltre a euro 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, un importo pari a euro 672,00 (seicentoseventadue/00), maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di deposito dell'istanza, a titolo di indennizzo per ritardo nella migrazione dell'utenza.

3. La società Optima 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.

4. 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.

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

6. 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, 10 gennaio 2019



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi