



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 149/18/CONS

ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ FASTWEB S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 80, COMMI 4-BIS E 4-TER DEL DECRETO LEGISLATIVO 1 AGOSTO 2003, N. 259 IN COMBINATO DISPOSTO CON GLI ARTICOLI 17, COMMA 2, E 18, COMMI 2 e 5 DELLA DELIBERA N. 4/06/CONS COME MODIFICATA DALLA DELIBERA N. 274/07/CONS E CON L'ARTICOLO 5, DELLA DELIBERA N. 35/10/CIR (CONTESTAZIONE N. 4/17/DTC)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 15 marzo 2018;

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 il *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, di seguito denominato *Codice*;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante *“Modifiche al sistema penale”*;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”*;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104, recante *“Attuazione dell’articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo”*;

VISTA la delibera n. 4/06/CONS del 12 gennaio 2006 recante *“Mercato dell’accesso disaggregato all’ingrosso (ivi compreso l’accesso condiviso) alle reti e sottoreti metalliche, ai fini della fornitura di servizi a banda larga e vocali (mercato n. 11 fra quelli identificati dalla raccomandazione della Commissione europea n. 2003/11/CE): identificazione ed analisi del mercato, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 274/07/CONS e s.m.i., con riferimento al disposto dell’art. 17, comma 2 e art. 18, comma 2 e comma 5;

VISTA la delibera n. 35/10/CIR, con particolare riferimento a quanto disposto dall’art. 5;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, ed il relativo Allegato A, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS, di seguito denominato *Regolamento*;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante “*Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo 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. 220/08/CONS, del 7 maggio 2008, recante “*Procedure per lo svolgimento delle funzioni ispettive e di vigilanza dell’Autorità*”;

VISTO l’atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 4/17/DTC del 26 luglio 2017, con il quale è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti della Società Fastweb S.p.A. (di seguito “Fastweb” o la “Società”);

SENTITA la Società nel corso dell’audizione tenuta in data 14 settembre 2017 e gli allegati depositati al verbale di audizione;

VISTE le nota del 29 settembre 2017 con cui la Società ha trasmesso la propria memoria difensiva;

VISTA le note del 11 ottobre 2017 (prot. n. 72280 e n. 72286) e del 16 novembre 2017 (prot.n. 81240) con cui è stato disposto un supplemento istruttorio ai sensi dell’articolo 7 del *Regolamento*, rispettivamente nei confronti della società TIM S.p.A. e Wind Tre S.p.A. al fine di acquisire ulteriori dati e informazioni utili all’istruttoria;

VISTE le note di riscontro alla richiesta di dati e informazioni trasmesse rispettivamente dalla società Telecom Italia S.p.A. (di seguito “TIM”), del 19 ottobre 2017, e dalla società Wind Tre S.p.A. (di seguito “Wind Tre”), del 19 ottobre 2017 e 22 novembre 2017;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTE le note del 13 ottobre 2017 e del 22 novembre 2017 con le quali l'ufficio preposto della Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alla Società Fastweb S.p.A., ai sensi dell'art. 7 del *Regolamento*, rispettivamente la sospensione e la ripresa del termine di conclusione del procedimento sanzionatorio, di cui all'art. 6, comma 1, del medesimo *Regolamento*, avviato con atto di contestazione n. 4/17/DTC;

TENUTO CONTO della proroga di 60 giorni disposta dal Consiglio nella riunione del 19 dicembre 2017, ai sensi dell'art. 11, commi 1 e 2, del *Regolamento*, per ulteriori approfondimenti istruttori;

VISTA la nota del 21 dicembre 2017, prot.n. 8883, con cui è stata comunicata alla società Fastweb S.p.A. la proroga del termine per la conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Nel corso dell'anno 2017, sulla scorta delle numerose segnalazioni ricevute da utenti che hanno riscontrato problematiche di varia natura durante le richieste procedure di migrazione, l'Autorità ha avviato un'attività istruttoria, comprendente anche una mirata verifica ispettiva svolta presso la Società dal 9 al 12 maggio 2017 per verificare lo svolgimento delle procedure di migrazione oggetto di segnalazione. A completamento degli esiti istruttori, acquisiti con la relazione conclusiva del Servizio Ispettivo Registro e CO.RE.COM del 13 giugno 2017, la Direzione tutela dei consumatori, con nota del 14 luglio 2017, ha disposto nei confronti di TIM, operatore coinvolto insieme a Fastweb nelle procedure di migrazione oggetto di verifica, una richiesta istruttoria ai sensi dell'art. 3, comma 2, del *Regolamento*.

Dalla documentazione agli atti e dagli elementi acquisiti in corso di istruttoria è stato accertato che l'operatore Fastweb non ha adottato procedure adeguate affinché, in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale siano ridotti al minimo, anche tramite apposite procedure di sincronizzazione, con l'obiettivo di non recare disservizio al cliente finale. Di conseguenza la Società, non avendo rispettato la normativa di settore in tema di migrazione e portabilità del numero, ha procurato disservizi a danno degli utenti, quali la sospensione e/o il malfunzionamento del servizio e, in alcuni casi, la ricezione di ingiustificate doppie fatturazioni da parte dei due gestori normalmente coinvolti nei processi.

Pertanto, con atto di contestazione n. 4/17/DTC, è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti dell'operatore Fastweb per violazione dell'art. 80, commi 4-bis e 4-ter del *Codice* in combinato disposto con gli articoli 17, comma 2, e 18, commi 2 e 5, della delibera n. 4/06/CONS, come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS, e con l'articolo 5, della delibera n. 35/10/CIR.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. Deduzioni della Società

La società Fastweb si è difesa ricostruendo le vicende delle procedure di migrazione relative alle utenze oggetto di contestazione, evidenziando, per ogni condotta accertata e contestata, di aver messo in atto procedure conformi a quelle previste dalla normativa di settore in materia di attivazioni, migrazioni e portabilità del numero fisso, di cui alla delibera n. 4/06/CONS, all'Accordo quadro allegato alla circolare dell'Autorità del 9 aprile 2008, agli accordi bilaterali tra operatori e all'articolo 5 della delibera n. 35/10/CIR, che disciplinano in maniera dettagliata gli aspetti necessari a rendere operative le procedure tecniche concordate.

La Società ha evidenziato, *in primis*, che i fatti accertati riguardano fattispecie i cui disservizi si sono verificati nell'anno 2016, periodo caratterizzato da uno stato di criticità generale dei sistemi *wholesale* di Telecom Italia, durante il quale Fastweb ha subito un significativo deterioramento del funzionamento del sistema di migrazione e portabilità delle utenze, strettamente legato a comportamenti di TIM. Di conseguenza, i disservizi subiti dagli utenti in tema di migrazione di utenze su rete fissa sarebbero da attribuire esclusivamente alla responsabilità di tale operatore.

Pertanto Fastweb sostiene che le difficoltà nell'espletamento delle procedure di trasferimento accertate e i disservizi subiti dall'utenza (doppia fatturazione e/o interruzione del servizio) siano da attribuire esclusivamente all'operatore Telecom Italia, al quale, peraltro, le anomalie riscontrate sono state prontamente segnalate al fine della loro risoluzione.

Nel merito delle singole fattispecie, la Società ha provveduto a descrivere quanto accaduto, avanzando le proprie giustificazioni.

3. Valutazioni dell'Autorità

Al fine di una corretta valutazione delle difese svolte dalla Società, appare opportuno inquadrare le fattispecie in esame nel corretto contesto normativo.

Si evidenzia, infatti, che questa Autorità, sulla scorta della legislazione di matrice comunitaria, finalizzata all'incremento della concorrenza nel mercato delle comunicazioni elettroniche e alla tutela dei consumatori di fronte ai rischi di disservizi nel corso delle procedure di passaggio da un fornitore ad un altro, ha approvato la delibera n. 4/06/CONS (poi modificata dalla delibera n. 274/07/CONS) e un Accordo quadro, allegato alla circolare dell'Autorità del 9 aprile 2008, che disciplinano in maniera dettagliata gli aspetti necessari a rendere operative le procedure tecniche concordate tra operatori per le attivazioni, migrazioni e portabilità del numero, nonché a consentire di ridurre al minimo i disservizi provocati all'utente finale. In particolare, nel citato Accordo quadro vengono individuate con chiarezza le varie fasi e la scansione temporale dei diversi processi gestionali connessi alle richieste di attivazione, migrazione e portabilità del numero, al fine di assicurare la fruizione dei servizi da parte dei clienti e il contestuale passaggio da un operatore ad un altro senza soluzione di continuità.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Successivamente, il legislatore comunitario, con la direttiva n. 2009/136/CE, ha inteso rafforzare i precedenti interventi e stimolare ulteriormente la libertà di scelta degli utenti, per cui anche a livello nazionale, con il novellato articolo 80, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, è stato sancito il diritto per gli utenti di ottenere il trasferimento dei propri numeri e la successiva attivazione con il nuovo gestore nel più breve tempo possibile e senza subire interruzioni di servizio superiori a un giorno lavorativo.

In tale quadro normativo, non può ritenersi giustificabile la condotta posta in essere dalla Società che, per quanto è emerso nel corso dell'attività istruttoria e accertato con l'atto di contestazione n. 4/17/DTC, non ha adottato procedure adeguate al fine di consentire ai propri clienti di passare ad altro fornitore di servizi di comunicazione elettronica senza subire disservizi, quali la sospensione e/o il malfunzionamento del servizio e la ricezione di doppie fatturazioni dai due gestori coinvolti nei processi di migrazione.

Come di seguito illustrato, infatti, la Società non ha realizzato, con la dovuta diligenza, le attività di propria competenza per consentire l'espletamento della procedura di migrazione nei tempi previsti dalla normativa contestata.

In via preliminare, va rimarcato come il richiamo agli accadimenti dell'anno 2016, periodo caratterizzato da uno stato di criticità generale dei sistemi *wholesale* di Telecom Italia, non può valere a esimere Fastweb dalle proprie responsabilità per le condotte che hanno determinato, o comunque contribuito a determinare, i disservizi denunciati dagli utenti, contestate nel corso del presente procedimento.

In effetti, la Società, proprio perché consapevole delle criticità in cui versava il sistema *wholesale* di TIM nella gestione degli ordini di trasferimento delle utenze nel circuito OLO2OLO, avrebbe dovuto tutelare, con comportamenti improntati a una maggiore diligenza, l'interesse degli utenti a non subire disservizi, sia adempiendo in maniera più puntuale agli oneri informativi in sede di acquisizione di nuovo cliente, sia potenziando le procedure di sincronizzazione.

Inoltre, sebbene per alcune delle fattispecie oggetto di contestazione le giustificazioni addotte possono ritenersi accoglibili, nel complesso la condotta rilevata con riferimento alle fattispecie di seguito descritte evidenzia l'adozione di procedure non conformi all'articolo 80, commi 4-*bis* e 4-*ter* del *Codice* in combinato disposto con gli articoli 17, comma 2, e 18, commi 2 e 5, della delibera n. 4/06/CONS e con l'art. 5, della delibera n. 35/10/CIR, per non aver adottato procedure adeguate per limitare i disservizi lamentati dagli utenti e garantire la portabilità del numerazione, di cui l'utente era titolare e relativamente alla quale chiedeva l'attivazione del servizio, nel rispetto delle modalità e tempi previsti dalla normativa contestata.

Nello specifico, per quanto concerne il mancato rientro in TIM dell'utenza n. 0831571119, intestata a Salvatore Frassanito, nello scenario Fastweb *donating* e TIM *recipient*, a seguito della lettera di recesso e contestuale richiesta di rientro dell'utenza in TIM del 17 ottobre 2016, le giustificazioni della società non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

In via preliminare si evidenzia la debolezza della principale argomentazione difensiva, laddove Fastweb afferma che *“il disservizio è imputabile esclusivamente a*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

responsabilità di TIM”, come si evincerebbe dagli *screenshot* dei *ticket* aperti da Fastweb verso TIM in data 13 e 21 ottobre 2016, chiusi per “*causa TIM*”. Le risultanze istruttorie hanno provato che i disservizi denunciati dall’utente (che poi, di fatto, hanno spinto il medesimo ad esercitare il diritto di ripensamento per risolvere il contratto con Fastweb con contestuale richiesta di rientro della utenza in TIM, volontà manifestata sia con lettera di disdetta del 17 ottobre 2016 che con la conclusione di un nuovo contratto con TIM del 25 ottobre 2016 tramite *verbal order*) sono stati risolti dall’operatore di rete con un intervento in centrale del 13 ottobre 2016, intervento che ha comportato “*la sostituzione della permuta in armadio e ripristinato il collegamento fisico*”. Invero, il secondo *ticket* aperto da Fastweb il 21 ottobre 2016, con il quale l’operatore denunciava che il servizio era erogato con un “*decadimento nella performance*”, è stato chiuso da TIM con una nota negativa. Dalle risultanze istruttorie è anche emerso che il 1° dicembre 2016 è stato possibile ripristinare il solo servizio voce, mentre per problemi tecnici non è stato possibile riattivare il servizio ADSL. L’utente, nella propria segnalazione, ha anche evidenziato che, dopo l’attivazione del servizio voce, nel corso delle telefonate effettuate al servizio clienti TIM apprendeva che per quest’ultimo “*l’utenza n. 0831571119 risultava inattiva*”. Pertanto, in tale contesto è evidente che l’operatore TIM, in qualità di operatore *recipient* e *donor*, si è comunque attivato per porre in essere le condizioni tecniche per far sì che l’utente potesse fruire regolarmente del servizio con l’operatore scelto. Di contro, Fastweb ha proceduto all’invio della procedura di “cessazione secca” con ordine del 4 novembre, espletata il 17 novembre 2016, senza sincronizzarsi con TIM per realizzare la procedura idonea a non creare disservizi all’utente (ad esempio: procedura di cessazione con rientro tramite intervento manuale) per consentire l’attivazione del servizio sia per la componente dati che voce. Invece, dalle risultanze istruttorie è emerso che TIM non è riuscita ad attivare il servizio dati sull’utenza *de qua*, servizio in precedenza regolarmente erogato da TIM. In tale contesto, il comportamento avuto da Fastweb, che ha avviato in data 4 novembre 2016 la procedura di cessazione secca dell’utenza invece di sincronizzarsi con TIM per risolvere le criticità emerse, non può essere considerata conforme alle disposizioni in materia. La Società avrebbe dovuto avere un comportamento improntato a una diligenza superiore alla media, considerato che il disservizio è stato denunciato dall’utente con vari reclami scritti inviati a Fastweb tramite lettere raccomandate a/r del 17 ottobre 2016, del 21 novembre 2016, del 16 e 27 dicembre 2016 oltre che con svariati reclami telefonici.

In relazione al mancato rientro in TIM delle utenze n. 0871321208 e 0871322737 intestate a Autocarrozzeria Iezzi di Renato Iezzi, è stato accertato che il trasferimento non è avvenuto a causa di un *falso active* generato dall’espletamento del 28 luglio 2016 della procedura avviata da Fastweb con ordine del 20 luglio 2016 (in esecuzione del contratto stipulato tra le parti in data 29 giugno 2016 per l’attivazione del servizio in fibra nello scenario Fastweb *recipient* e TIM *donating*). Rispetto a tale disservizio la Società si è difesa attribuendo la responsabilità a TIM. Tuttavia, l’analisi delle risultanze istruttorie ha evidenziato la responsabilità di entrambi gli operatori coinvolti nella procedura di migrazione: dell’operatore TIM che con il suo comportamento ha causato la formazione di un *falso active* su rete TIM per aver indirizzato l’espletamento (in data 28 luglio 2016)



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

della procedura di migrazione del 20 luglio 2016 su *cabinet* errato (il n. 342 invece del n. 320); per responsabilità di Fastweb che è rimasta inerte anche dopo la chiusura del *TT* aperto da Fastweb il 28 luglio 2016 e chiuso da TIM il 27 agosto 2016. Infatti Fastweb non ha dimostrato di aver posto in essere, dopo tale data, le procedure interne per consentire il rientro delle utenze n. 0871321208 e 0871322737 su rete TIM, rientro avvenuto solo in data 31 gennaio 2017, dopo l'avvio da parte dell'utente della procedura di urgenza ai sensi dell'articolo 700 c.p.c.

Con riferimento alla mancata attivazione del servizio relativamente all'utenza aggiuntiva n. 0583212006 intestata, insieme all'utenza primaria n. 0583210754, all'utente Piero Della Maggiora – Puro Italia Sas, nello scenario Fastweb *recipient* e TIM *donating*, le giustificazioni addotte dalla Società, per cui avrebbe proceduto alla migrazione e portabilità del DN 0583210754 avendo inserito solo il DN principale e omettendo l'inserimento del DN secondario partendo dal presupposto che sul sistema di Fastweb i due DN risultano entrambi numerazioni principali, sono destituite di fondamento.

In relazione alle utenze in esame è stato riscontrato che le procedure avviate da Fastweb, con le quali ha proceduto dapprima alla migrazione con portabilità del numero ISDN principale senza inserire nell'ordine anche la portabilità del numero secondario, hanno determinato una anomalia del sistema che ha generato lo scarto delle richieste di portabilità del DN secondario, richieste con procedure del 9 e 22 febbraio 2017, bocciate per codice segreto errato in data 15 febbraio e 3 marzo del 2017. Fastweb, dunque, non ha sincronizzato la procedura di portabilità delle due numerazioni geografiche e quella di trasferimento della risorsa fisica nel rispetto dei tempi regolamentari, condotta che ha determinato la mancata portabilità e attivazione del servizio sul DN secondario 0583212006 sino alla data del 23 febbraio 2017.

In vero, le procedure di migrazione prevedono che l'operatore Fastweb avrebbe dovuto indicare obbligatoriamente nel tracciato record la richiesta di NP pura, come riportato nell'Allegato 15 alla circolare dell'11 ottobre 2010 recante “*Pubblicazione delle specifiche tecniche relative alle procedure di number portability pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR*”, con la comunicazione, tramite *flag* della relativa casella, di eventuali numeri aggiuntivi nel caso di linea ISDN. Per sua stessa ammissione, Fastweb non ha proceduto in tal modo, richiedendo la NP pura delle numerazioni aggiuntive solo in seguito all'espletamento della richiesta di migrazione della numerazione principale. In effetti è compito del *recipient* compilare correttamente il tracciato *record*, indicando obbligatoriamente, nel caso di linea ISDN, la presenza di eventuali numeri aggiuntivi.

Premesso quanto sopra, è evidente che anche in questo caso sono confermati gli addebiti contestati. Infine è la stessa Società che, ammettendo di aver proceduto ad avviare l'attivazione del servizio prima per il DN principale e poi per quello secondario, ha confermato di aver violato il disposto di cui all'articolo 18, comma 5, della delibera n. 274/07/CONS, ove è previsto che “*la portabilità del numero, indipendentemente dagli operatori coinvolti e dai servizi intermedi sottostanti alla migrazione, è sincronizzata al passaggio della/e linea/e di accesso; nel caso di linea con più numeri è prevista una modalità di gestione sincronizzata della portabilità di tali numeri*”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per quanto concerne la mancata portabilità dell'utenza n. 0245494612 intestata a Luigi Maria Mistrali, nello scenario WIND *donating* e Fastweb *recipient*,. E' stato accertato che Fastweb, per eseguire il contratto concluso con l'utente il 3 novembre 2016 per l'attivazione del servizio in fibra, ha attivato una utenza provvisoria avente n. 0287286532 in data 21 novembre 2016. Successivamente, con ordine del 24 novembre 2016, ha avviato la procedura di portabilità dell'utenza n. 0245494612- sulla quale l'utente voleva attivare il servizio- procedura non conclusa per "*directory number non attiva*". Fastweb, nelle proprie difese, ha addebitato a TIM la responsabilità del mancato trasferimento della *number portability* dell'utenza n. 0245494612.

Le argomentazioni difensive proposte da Fastweb nel caso di specie non sono accoglibili.

Si evidenzia, *in primis*, la debolezza della prima argomentazione difensiva, laddove Fastweb afferma che le procedure di migrazione previste dai regolamenti dell'Autorità riguardano solo le linee *wholesale* di TIM, mentre in caso di attivazione su infrastruttura Fastweb in FTTH si procede necessariamente all'attivazione di una nuova linea con attribuzione di numero provvisorio con successiva richiesta di NP. Ebbene, è palese che i principi contenuti nella disciplina regolamentare in tema di migrazione, prevista dalla delibera n. 274/07/CONS, e in tema di *number portability* delle numerazioni geografiche, previste dalla delibera n. 35/10/CIR, si applicano per tutte le procedure di trasferimento di utenza quando la numerazione che l'utente intende migrare, per motivi tecnologici, viene spostata da una centrale ad altra ovvero ad altra piattaforma. Pertanto, Fastweb può comunque prevedere procedure tecnologiche alternative a quelle *standard*, come quella sopra descritta, per attivare i servizi in fibra, ma sempre rispettando la tempistica per il trasferimento della risorsa fisica e della portabilità della numerazione geografica prevista dalla normativa di settore. Inoltre, la procedura scelta deve comunque garantire all'utente finale la continuità nella fruizione del servizio nel cambio operatore e il medesimo non deve ricevere la doppia fatturazione del servizio attivato sia sul numero di cui è titolare e sul numero provvisorio che gli viene transitoriamente attribuito.

Anche la ricostruzione dei fatti proposta da Fastweb non trova conferma nei riscontri istruttori. Dall'analisi del *data base* del Ministero dello Sviluppo Economico è stato appurato che l'utenza n. 0245494612 è stata assegnata a Fastweb. Pertanto il KO per "*directory number non attivo*", ricevuto da Fastweb da parte di TIM relativamente alla procedura di portabilità avviata con ordine del 24 novembre 2016, è stata causata dalla stessa Fastweb, che ha inserito nell'ordine l'operatore TIM come *donor*, mentre il *donor* è, per l'appunto, Fastweb. Quindi l'errato inserimento del *donor* nella richiesta di NP ha comportato il KO da parte di TIM per "*directory number non attivo*", causale che viene utilizzata in caso di richiesta di NP o di cessazione di NP per numero disattivo. È palese che Fastweb, una volta ricevuto il KO, avrebbe dovuto attivarsi tempestivamente per comprendere la causa che lo ha generato invece di attendere diversi mesi (da novembre 2016 a luglio 2017) prima di ripetere la richiesta di NP pura. Inoltre, gli esiti istruttori hanno confermato che la prima richiesta di NP pervenuta a WIND, nello scenario WIND *donating* e Fastweb *recipient*, (attività che doveva essere realizzata per eseguire il contratto concluso tra Fastweb e l'utente il 3 novembre 2016) è pervenuta in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

data 29 giugno 2017 ed espletata su rete Fastweb in data 11 luglio 2017. Quindi è stato verificato che l'utenza in questione è rimasta attiva su rete WIND dal 19 novembre 2013 fino a luglio 2017. Ne consegue che Fastweb, con l'attivazione di una nuova linea e attribuzione di un numero provvisorio e successiva richiesta di NP relativamente all'utenza *de qua*, ha determinato il blocco del sistema e, comunque, non ha posto in essere le dovute procedure di sincronizzazione per consentire il rientro dell'utenza su rete Fastweb, rimanendo inerte fino alla data del 29 giugno 2016, data in cui ha richiesto la NP dell'utenza a WIND.

Anche in relazione alla mancata migrazione della componente dati attestata sull'utenza n. 0922830988 intestata a Unione Nazionale Consumatori di Rubino Luigi Gioacchino, nello scenario Fastweb *recipient* e TIM *donating*, le argomentazioni difensive della Società non sono accoglibili.

In via preliminare si evidenzia che la procedura di migrazione richiesta dal *recipient* Fastweb con ordine del 25 luglio 2016 è stata espletata il 3 agosto 2016 per la componente voce. Si sottolinea come la Società non ha riportato, nella ricostruzione dei fatti, l'avvenuto espletamento tecnico del servizio voce della procedura avviata con ordine del 3 agosto 2016, ma ha evidenziato le rimodulazioni delle DAC per la componente dati. Gli esiti istruttori hanno rilevato che la Società non ha completato il circuito di sua competenza per consentire l'attivazione del servizio internet o, comunque, davanti al persistere dell' "impossibilità tecnica", non ha avviato idonee procedure interne per porre in essere le condizioni per generare il codice di migrazione e, così, consentire l'utente di migrare l'utenza verso altro OLO per l'attivazione del servizio dati. Di contro, la Società si è limitata a riproporre la procedura *standard*, sistematicamente rigettata dal sistema per incompatibilità tecnica. D'altronde, l'operatore TIM, con il KO del 8 agosto 2016 (notificato ad OLO in pari data), ha informato la Società che la linea non risulta idonea rispetto ai requisiti di qualità necessari per consentire il traffico dati DSL di OLO Fastweb. In particolare nel caso in esame il cliente aveva richiesto la migrazione in Fastweb; il *recipient* ha avviato una migrazione su VULL+NP, scartata da TIM in fase 3 per "incompatibilità tecnica", in data 8 agosto 2016; la procedura di *number portability* è comunque avvenuta su rete Fastweb il 3 agosto 2016, evento che ha determinato traffico voce, creando automaticamente la procedura di fatturazione per tale componente. Di conseguenza Fastweb avrebbe dovuto evitare la fatturazione del cliente in assenza di formale espletamento a sistema dell'ordine e, inoltre, attivare procedure interne per generare il codice di migrazione. D'altra parte, la stessa fatturazione risulta illegittima, essendo stata svolta a seguito del KO, dell'8 agosto 2017, per "incompatibilità tecnica" del servizio.

In conclusione, anche per questo caso, si confermano gli addebiti contestati.

In relazione alla mancata migrazione delle utenze n. 095449291 e 0957160199 intestate a Angela Russo, nello scenario TIM *donating* e Fastweb *recipient*, nonostante il corretto espletamento della procedura di migrazione su rete Fastweb avviata con ordine del 17 aprile 2015 ed espletata il 27 aprile 2015 relativamente all'accesso dell'utenza principale avente n. 095449291, la Società si è difesa attribuendo la responsabilità esclusivamente a TIM che non avrebbe risolto i problemi di natura tecnica verificatisi in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sede di trasferimento delle utenze, pur in presenza di segnalazione del guasto tecnico aperto da Fastweb.

Tuttavia, l'analisi delle risultanze istruttorie evidenzia la responsabilità di entrambi gli operatori coinvolti nella procedura di migrazione: di TIM, che comunque si è adoperata in ritardo per porre in essere le dovute procedure di sincronizzazione nonostante l'utente abbia inviato reclami, sia a TIM che a Fastweb, subito dopo l'espletamento della procedura, sia per responsabilità di Fastweb per quanto di seguito si andrà a rappresentare.

Innanzitutto si evidenzia la debolezza della prima argomentazione difensiva, laddove la Società afferma di aver avviato correttamente la procedura di migrazione per entrambe le utenze inserendo nell'ordine del 17 aprile 2015, la numerazione primaria nel campo "Directory Number" e "flaggando" il campo "NP Numerazioni aggiuntive". In realtà, le risultanze istruttorie hanno rilevato l'inserimento nel *file record* del solo DN 095449291, mentre il campo "Flag Aggiuntivi" non risulta valorizzato con *Flag* da "0" o ad "1". Pertanto, in relazione alla mancata portabilità del secondo numero, la responsabilità è riconducibile a Fastweb che non ha adottato la procedura corretta. Inoltre, dall'esame degli *screenshot* dei *trouble ticket* aperti da Fastweb a TIM si è appreso (con riferimento al riscontro dei TT del 30 aprile 2015 e del 11 maggio 2015) che il guasto tecnico dipendeva da causa cliente, in quanto il *modem* era risultato guasto, mentre in centrale i collegamenti in armadio erano correttamente attestati. È evidente che i guasti della CPE sono di competenza dell'OLO *recipient*: infatti la Società, in data 8 maggio 2015, ha proceduto alla sostituzione del *modem* presso il domicilio del cliente senza però riuscire a riattivare il servizio. Successivamente Telecom Italia ha richiesto l'intervento congiunto di Fastweb e TIM, ma Fastweb ha rifiutato l'intervento. Pertanto è evidente che Fastweb non ha messo a punto, in sincronia con TIM, le procedure necessarie per consentire il trasferimento delle utenze su propria rete, anche perché la problematica, almeno nella prima fase, era comunque riconducibile al reistradamento del segnale sul *modem* di competenza dell'OLO *recipient*. Inoltre, in corso di istruttoria è stato appurato che le utenze in questione insistevano su due accessi fisici distinti e, quindi, si sarebbero dovute attivare più procedure sincronizzate per consentire il trasferimento dei due accessi fisici e la portabilità dei numeri, in conformità alla tempistica e modalità previste dalla normativa di settore.

Concludendo, per le motivazioni sopra esposte, si conferma che la società Fastweb S.p.A. ha realizzato, nelle fattispecie esaminate, condotte che, in violazione delle disposizioni dell'articolo 80, commi 4-*bis* e 4-*ter* del *Codice* in combinato disposto con gli articoli 17, comma 2, e 18, commi 2 e 5 della delibera n. 4/06/CONS, come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS, e con l'articolo 5, della delibera n. 35/10/CIR, hanno causato ritardi e disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori dei propri clienti.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 170.000,00 ad euro 2.500.000,00 ai sensi dell'articolo 98, comma 13, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 98, comma 17-*bis*, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, nel caso di specie non si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16, della legge n. 689/1981;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura del minimo edittale, pari a euro 170.000,00 (centosettantamila/00) e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'articolo 11, della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

La Società, a causa della condotta non conforme al quadro regolamentare di riferimento, ha provocato disservizi agli utenti nel corso delle procedure di migrazione e portabilità del numero. In particolare, la Società ha adottato procedure interne non idonee a garantire l'effettivo esercizio dei diritti degli utenti, con particolare riguardo alla completa conclusione della procedura di passaggio tra operatori. A tal proposito, la condotta può essere considerata di media entità, sotto il profilo del danno cagionato agli utenti, e di media durata;

B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione

La Società non ha adottato iniziative specifiche per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione con l'esecuzione di differenziate procedure in base alla richiesta di attivazione del cliente.

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di un'organizzazione interna idonea a garantire la puntuale e corretta applicazione dell'articolo 80, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 e della delibera n. 4/06/CONS, come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS e della delibera n. 35/10/CIR;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2016, pari a 1.795 mln di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Martusciello, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ACCERTA

che la società Fastweb S.p.A., codice fiscale 12878470157, con sede legale in Via Caracciolo n. 51 , CAP 20155 - Milano, ha violato l'articolo 80, commi 4-*bis* e 4-*ter*, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con gli articoli 17, comma 2, e 18, commi 2 e 5 della delibera n. 4/06/CONS, come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS e con l'articolo 5, della delibera n. 35/10/CIR, per non aver eseguito con la dovuta diligenza le attività di propria competenza nell'ambito delle procedure di migrazione e cessazione dei servizi di accesso, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 13, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

ORDINA

alla predetta Società di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 170.000,00 (centosettantamila/00) ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 13, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

DIFFIDA

la predetta Società dall'intraprendere ogni attività e/o comportamento in violazione delle disposizioni richiamate;

INGIUNGE

alla citata Società di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27 della citata legge n. 689/1981, la somma di euro 170.000,00 (centosettantamila/00) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012 con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale *“Sanzione amministrativa irrogata dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’articolo 98, comma 13, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, con delibera n. 149/18/CONS”* ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 per l'imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X mediante conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria provinciale dello Stato.

Entro il termine di giorni dieci dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento *“delibera n. 149/18/CONS”*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 alla parte e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 15 marzo 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

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