



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 72/15/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
CASTALDO / FASTWEB S.P.A. / SKY ITALIA S.R.L. / TELECOM ITALIA  
S.P.A.  
(GU14 n. 2581/2014)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'8 giugno 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. 569/14/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*”;

VISTA l’istanza del 12 dicembre 2014 del Sig. Castaldo;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

Il Sig. Castaldo, intestatario dell'utenza telefonica n. 081-8904xxx, sulla quale era attivo sia il servizio voce che l'ADSL, ha lamentato la mancata migrazione della linea telefonica da Telecom Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A., la sospensione dei servizi, nonché l'indebita fatturazione da parte di Sky Italia S.r.l.

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

a. l'utente, cliente Telecom Italia S.p.A., nel gennaio 2014 aderiva ad una proposta di abbonamento denominata "*Home Pack*" che, al costo complessivo di euro 45,00 mensile, prevedeva la fornitura di servizi a pagamento da parte della società Sky Italia S.r.l. e la fornitura della linea voce e dati da parte di Fastweb S.p.A.;

b. la prima fattura emessa da Sky Italia S.r.l., tuttavia, era di importo superiore rispetto a quello pattuito, il servizio voce e internet veniva sospeso per 20 giorni, inoltre l'utenza non migrava in Fastweb S.p.A.;

c. l'istante, pertanto, oltre a pagare il canone pattuito in relazione all'abbonamento "*Home Pack*" continua a corrispondere a Telecom Italia S.p.A. il costo relativo ai servizi forniti sulla rete fissa.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto l'attivazione della linea telefonica con Fastweb S.p.A., il rimborso dell'importo ulteriore, rispetto a quello pattuito, fatturato da Sky Italia S.r.l. nel conto n. 352587310 del 5 marzo 2014, nonché il rimborso della differenza tra gli importi corrisposti a Telecom Italia S.p.A. e il costo dell'abbonamento cui aveva aderito, oltre al riconoscimento degli indennizzi di cui al regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS e al rimborso delle spese di procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che il Sig. Castaldo ha aderito alla proposta di abbonamento denominata "*HomePack*" in data 20 gennaio 2014 e che, in seguito, "*Fastweb S.p.A. ha tempestivamente dato impulso ad ogni azione necessaria per l'attivazione e l'erogazione dei servizi in favore dell'istante*". In particolare, l'operatore ha dichiarato di aver dato impulso a due richieste di attivazione ULL e *number portability* della numerazione 081-8904xxx, entrambe bocciate con la causale di scarto "*numerazione o codice risorsa non disponibile*". Tale impedimento tecnico, indipendente dalla volontà di Fastweb S.p.A., è stato comunicato all'istante e ha reso di fatto impossibile attivare ed erogare i servizi; pertanto "*la relazione contrattuale non è sorta e la scrivente non emesso alcuna fatturazione*".



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

La società Sky Italia S.r.l., in relazione ai fatti oggetto di controversia, ha comunicato di aver concluso un accordo transattivo con il Sig. Castaldo; 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 dichiarato che, in riferimento alla linea in epigrafe, le sono pervenute due richieste di migrazione verso altro operatore, l'una in data 30 gennaio 2014 e l'altra il 18 marzo 2014, entrambe scartate con causale “*numerazione o codice risorsa non disponibile*”. In relazione ai fatti dedotti in controversia Telecom Italia S.p.A. adduce di non avere alcuna responsabilità, pertanto chiede che venga riconosciuta e dichiarata l'infondatezza delle pretese avanzate dall'utente nei confronti di Telecom Italia S.p.A.

### **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.

Preliminarmente, si prende atto dell'accordo raggiunto tra l'istante e la società Sky Italia S.r.l. che, per l'effetto, è estromessa dal presente procedimento.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere una sintetica descrizione del complesso quadro normativo 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 delibera n. 274/07/CONS, recante “*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”, la delibera n. 41/09/CIR, recante “*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 277/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*” e la delibera n. 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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

Tanto premesso, nel caso di specie, si ritiene che la procedura di migrazione non sia andata a buon fine a causa della problematica specifica riscontrata in sede di Fase 2 e identificata nella causale di scarto dichiarata da Telecom Italia S.p.A. "*numerazione o codice risorsa non disponibile*". In proposito, a seguito di specifica richiesta istruttoria, l'operatore Telecom Italia S.p.A. ha dichiarato che "*Le richieste pervenute dall'OLO Fastweb sono andate in scarto, in quanto i sistemi di comunicazione tra operatori non hanno superato la fase di verifica di consistenza, pertanto non riuscivano a riconoscere/codificare la risorsa/numerazione*". L'operatore ha inoltre affermato di aver effettuato una bonifica totale del sistema "*al fine di riallineare/eliminare eventuali errori o blocchi informativi*", chiedendo a Fastweb S.p.A. di rimettere l'ordinativo di migrazione onde procedere all'espletamento. In relazione alla giustificazione addotta, fermo restando che l'eventuale blocco/errore del sistema informativo non può in alcun modo pregiudicare l'interesse dell'utente a migrare la risorsa verso altro operatore, si ritiene che l'operatore *donating*, in sede di verifiche di Fase 2, non abbia posto in essere ogni azione possibile per risolvere gli impedimenti tecnici riscontrati e dare seguito all'ordinativo di migrazione pervenuto, per ben due volte (il 30 gennaio 2014 e il 18 marzo 2014), dall'operatore *recipient*. Tant'è che solo nel mese di marzo 2015 e nell'ambito del procedimento di definizione della controversia nel frattempo insorta tra le parti, Telecom Italia S.p.A. ha dichiarato di aver eseguito una bonifica del sistema per "*riallineare/eliminare eventuali errori o blocchi informativi*" e si è dichiarata disponibile ad espletare la procedura di migrazione a fronte di un nuovo, ulteriore ordinativo di Fastweb S.p.A.

In relazione a tanto, preso atto, alla luce delle risultanze istruttorie, che l'operatore Fastweb S.p.A. (per impedimenti indipendenti dalla sua volontà) non era tecnicamente in grado di dare seguito alla richiesta di migrazione dell'utenza, si ritiene di individuare nella società Telecom Italia S.p.A. il soggetto responsabile della mancata esecuzione della procedura di migrazione. Pertanto, l'operatore Telecom Italia S.p.A. è tenuto a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, allegato A, della delibera n. 73/11/CONS, da computarsi in riferimento a ciascuno dei due servizi, voce e ADSL, per il periodo compreso dal 20 gennaio 2014, data in cui l'istante ha aderito alla proposta di abbonamento Fastweb S.p.A., fino al 23 marzo 2015, data in cui Telecom Italia S.p.A. dichiara di essersi attivata nuovamente per dare seguito alla richiesta di migrazione di cui



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

trattasi, per un totale di 367 giorni, già decurtati del termine di 60 giorni entro i quali Fastweb S.p.A., ai sensi dell'articolo 4 delle Condizioni Generali di Contratto, avrebbe dovuto attivare i servizi.

Inoltre, permanendo l'interesse dell'istante alla migrazione dell'utenza in epigrafe in Fastweb S.p.A., si dispone che ciascuno degli operatori interessati, ognuno per quanto di competenza, si adoperi al fine di dare seguito, nel rispetto dei tempi previsti dalla normativa vigente, alla richiesta dell'utente.

Diversamente, la richiesta di rimborso dell'importo ulteriore, versato all'operatore Telecom Italia S.p.A, rispetto a quello convenuto in adesione all'offerta "*Home pack*" non può essere accolta in quanto, tenuto conto che l'utente ha comunque fruito dei servizi offerti da Telecom Italia S.p.A., in ossequio ai principi di equità e proporzionalità, si ritiene che l'indennizzo riconosciuto, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, allegato A, della delibera n. 73/11/CONS, sia già soddisfacente delle pretese dell'utente.

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 Nicita, 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. Castaldo per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Sky Italia S.r.l., in virtù delle considerazioni di cui sopra, 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, l'importo di euro 1.100,00 (millecento/00), a titolo di indennizzo per la mancata esecuzione della procedura di migrazione, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

4. Le società Fastweb S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. sono tenute a porre in essere, ciascuna per quanto di propria competenza, tutte le attività necessarie per portare a compimento, tempestivamente, la procedura di migrazione richiesta dall'istante in relazione all'utenza oggetto di controversia.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

5. Le società Fastweb S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. sono altresì tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

6. 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.

7. 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, 8 giugno 2015

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Francesco Sclafani