



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 82/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
VERONESE / WIND TELCOMUNICAZIONI S.P.A. / ACTIVE NETWORK
S.P.A.
(GU14 n. 130/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 9 luglio 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 sig. Veronese del 26 gennaio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata migrazione della numerazione 0423371xxx da Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito Wind) ad Active Network S.p.A. (di seguito Active). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. il sig. Veronese, intestatario dell'utenza telefonica n. 0423371xxx, in data 1 maggio 2014, ha sottoscritto un contratto con la società Active finalizzato alla migrazione della propria numerazione, precedentemente attiva con Wind;

b. nei primi giorni del mese di maggio, veniva informato da Active dell'impossibilità tecnica di procedere alla migrazione richiesta e gli veniva proposta una soluzione alternativa.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per la mancata migrazione del servizio richiesto;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per il mancato utilizzo del servizio richiesto.

2. La posizione degli operatori

La società Wind, nella propria memoria ha dichiarato quanto segue: *“Con l'avvio della presente procedura, l'istante intenderebbe contestare la mancata migrazione, scenario WIND OLO Donating – Active Network OLO Recipient, della numerazione 0423371xxx. A suo dire, infatti, in data 1° maggio 2014, sottoscriveva con il predetto OLO Recipient un nuovo contratto che pare poi non sia stato adempiuto da quest'ultimo per ragioni in alcun modo riconducibili alla responsabilità di WIND.*

Con riguardo, infatti, all'utenza di cui si discute, WIND conferma di non aver mai ricevuto alcuna richiesta di migrazione dall'operatore Active Network (Allegato 1). Non si comprende, pertanto, a che titolo la convenuta possa rispondere di un inadempimento esclusivamente riconducibile all'altro OLO.

In assenza, pertanto, di alcun ordine di migrazione, la numerazione restava correttamente configurata su rete WIND, continuando a generare traffico regolarmente pagato dall'istante “(Allegato 2).

La società Active non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2 del *Regolamento* né ha presenziato all'udienza di discussione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

L'utente lamenta la mancata migrazione della numerazione da Wind ad Active. La società Wind ha dichiarato nella memoria la propria estraneità alla vicenda non avendo mai ricevuto alcun ordine di migrazione, confermato anche dal riepilogo delle fatture emesse e regolarmente pagate dall'utente in ragione della fruizione del servizio.

Allo stesso modo non si ravvisa alcuna responsabilità in capo alla società Active, in quanto la stessa ha adempiuto ai propri oneri informativi, comunicando al cliente prima telefonicamente e poi successivamente tramite e-mail inviata all'utente ed allegata alla documentazione depositata dall'istante, l'impossibilità di procedere alla migrazione della risorsa numerica richiesta. Infatti, in data 9 maggio 2014, l'istante contattava tramite posta elettronica il servizio clienti di Active per chiedere conferma di quanto aveva appreso telefonicamente ed Active riscontrava la richiesta di chiarimenti nel seguente modo: *“Gentile sig. Veronese, con la presente per darle conferma dell'impossibilità tecnica di migrazione dei suoi servizi sul profilo Active da lei selezionato. Il servizio che lei aveva scelto era un profilo ADSL abbinato ad un piano voce su linea fissa tradizionale (analogica), essendo però i suoi servizi attuali sotto la gestione/proprietà di Infostrada non ci è possibile espletare la richiesta di migrazione (...). L'unica opzione per la migrazione della numerazione telefonica è la scelta del servizio in tecnologia digitale che non crea vincoli specifici per la portabilità della sua fonia. Se fosse interessato a questa opzione può contattare il numero verde (...)”*.

In ordine al cambiamento dei fornitori di accesso, occorre sottolineare che questa Autorità, nell'intento di dettare misure a tutela dei consumatori, che garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3, della legge 2 aprile 2007 n. 40, ha adottato la delibera n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007, con cui ha introdotto una 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. In particolare, l'articolo 17, comma 2, stabilisce 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 d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, recante il “Codice”, 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, lett. 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. D.A.C. data di attesa consegna) in fase di invio



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente. L'articolo 17 bis della delibera n. 274/07/CONS prevede, in linea generale, che sia l'operatore *recipient* a raccogliere la manifestazione di volontà da parte dell'utente per poi attivare il dialogo tecnico con l'operatore *donating*. In particolare, la complessa normativa suddivide la migrazione in 3 fasi, nell'ambito di ciascuna delle quali sono dettagliatamente indicati gli adempimenti che devono essere assolti dagli operatori coinvolti (definiti "*donating*", cioè l'operatore presso il quale è attiva l'utenza da migrare; e "*recipient*", cioè l'operatore verso il quale l'utente intende migrare).

Oltre al rispetto delle specifiche tecniche per il corretto espletamento della procedura, infatti, è necessario che il gestore dimostri di aver adeguatamente informato l'utente delle eventuali difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, mettendolo a conoscenza delle ragioni precise del disservizio, in ottemperanza a quanto disposto dal citato articolo 4, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP secondo cui: "*Gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi*". Tale previsione va letta, altresì, alla luce di quanto previsto dall'art. 1337 c.c. secondo cui: "*Le parti, nello svolgimento delle trattative e nella formazione del contratto, devono comportarsi secondo buona fede*".

Nel caso di specie, l'operatore Active ha informato tempestivamente l'utente delle difficoltà tecniche in ordine alla migrazione richiesta proponendogli una soluzione alternativa non accettata dal cliente.

Alla luce di quanto descritto, ne consegue che non può essere accolta la richiesta di indennizzo per la mancata migrazione del servizio richiesto, di cui al punto *i*), per i motivi sopra esposti, né tantomeno la richiesta di indennizzo di cui al punto *ii*), relativa all'indennizzo per il mancato utilizzo del servizio, in quanto alcun disservizio può essere invocato in questa sede, essendo i servizi regolarmente attivi con la società Wind.

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 rigetta l'istanza del sig. Veronese nei confronti delle società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ed Active Network S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Roma, 9 luglio 2015

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Francesco Sclafani