

DELIBERA N. 95/14/CONS

ORDINE AD ITALIACOM S.R.L. DI CESSAZIONE DI COMPORTAMENTI LESIVI DEI DIRITTI DEGLI UTENTI, AI SENSI DELL'ARTICOLO 2, COMMA 20, LETT. D), DELLA LEGGE 14 NOVEMBRE 1995, N. 481, ED A TELECOM ITALIA S.P.A ED AGLI OPERATORI AUTORIZZATI ALLA FORNITURA DI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA DI NON INTERRUZIONE DEL SERVIZIO E DI ATTUAZIONE DI PROCEDURE DI MIGRAZIONE AD HOC, AI SENSI DEL DECRETO LEGISLATIVO 1° AGOSTO 2003, N. 259

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 24 febbraio 2014;

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*”, e in particolare l’articolo 2, comma 20, lett. d);

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

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

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 549/12/CONS;

VISTA la delibera n. 25/07/CONS, del 17 gennaio 2007, recante “*Attuazione della nuova organizzazione dell’Autorità: individuazione degli Uffici di secondo livello e modifiche ed integrazioni al regolamento di organizzazione e di funzionamento*”;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata dalla delibera n. 456/11/CONS;

VISTO il decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7 recante “*Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*”; convertito, con modificazioni, dalla legge 2 aprile 2007, n. 40;

VISTA la delibera n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007, recante “*Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTA la nota, prot. 5572 – TI inviata da Telecom Italia S.p.A. all’Autorità in data 25 novembre 2013 (protocollo Agcom 60175), avente per oggetto: *crediti Telecom Italia vs Italiacom SpA – diffida ad adempiere*;

VISTA la nota, prot. 116 – TI inviata da Telecom Italia S.p.A. all’Autorità in data 16 gennaio 2014 (protocollo Agcom 2015, del 16/01/2014), avente per oggetto: *risoluzione dei rapporti contrattuali in essere con Italiacom SpA*;

VISTA la nota prot. 7155-TI inviata da Telecom Italia S.p.A. alla soc. Italiacom S.p.A. in data 24 gennaio 2014, avente ad oggetto: *Telecom Italia SpA (“TI”)/Italiacom SpA (“Italiacom”) – Diffida ad adempiere ex art. 1454 Cod. Civ. con riferimento al credito di TI*;

VISTA la nota inviata da Telecom Italia S.p.A. all’Autorità in data 30 gennaio 2014 (protocollo Agcom 4794), avente ad oggetto: *nuova diffida ad adempiere verso Italiacom SpA*;

VISTA la nota inviata dallo Studio Legale Giambrone Law, in nome e per conto della soc. Italiacom S.r.l., all’Autorità in data 3 febbraio 2014 (protocollo Agcom 8353, del 20/02/2014), avente ad oggetto: *Italiacom Srl c/Telecom Italia SpA*;

SENTITE le società Italiacom S.r.l. e Telecom Italia S.p.A. in data 12 febbraio 2014;

CONSIDERATO quanto segue:

I. IL PROCEDIMENTO

1. Italiacom S.r.l. (già Italiacom S.p.A., nel seguito “Italiacom”) è un operatore autorizzato alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica e fornisce i propri servizi al dettaglio di accesso alla rete dati a banda larga e servizi VoIP (*Voice over IP*) per il tramite di servizi *wholesale Easy IP naked* di Telecom Italia S.p.A. (nel seguito “Telecom”). Italiacom è un operatore di comunicazione elettronica iscritto al ROC a partire dal 2 Marzo 2010 (ROC n. 19194).
2. A seguito della nota inviata da Telecom in data 25 novembre 2013 e di altre successive comunicazioni acquisite agli atti, l’Autorità è venuta a conoscenza di uno stato di criticità contrattuale tra Telecom stessa ed Italiacom e del conseguente rischio, per circa 3.000 clienti di Italiacom, di interruzione del

proprio servizio di comunicazione elettronica senza il necessario preavviso, inclusa ogni informativa in relazione ai tempi ed ai modi per il passaggio ad altri operatori senza disservizi.

3. Alla luce di quanto sopra, le Direzioni competenti dell'Autorità (Direzione tutela dei consumatori e Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica) hanno avviato tutte le attività di propria competenza finalizzate all'acquisizione di ogni utile elemento di informazione ed all'individuazione di ogni possibile soluzione alle criticità contrattuali suddette o, in subordine, alla definizione di modalità procedurali per garantire ai clienti di Italiacom la continuità del servizio e la possibilità di migrare verso altri operatori, inclusa la portabilità del numero.
4. Le parti sono state convocate dinanzi all'Autorità per il giorno 12 febbraio 2014, con nota del 7 febbraio 2014 (prot. n. 6352), al fine di acquisire ogni ulteriore informazione in relazione ai rapporti tra le parti, esperire un ulteriore tentativo di soluzione alle criticità contrattuali suddette o, in subordine, definire una procedura *ad hoc* che consenta ai clienti di Italiacom di migrare verso altri operatori con il minimo disservizio, conservando il proprio numero telefonico.
5. L'Autorità ha inoltre sentito, con breve preavviso attesa l'urgenza del caso, in data 21 febbraio 2014 i maggiori operatori autorizzati alla fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica in relazione alla modalità più opportuna per porre in essere una procedura di migrazione *ad hoc* che consentisse, in caso di interruzione dei servizi da parte di Telecom, ai clienti di Italiacom il passaggio ad altri operatori ai sensi di quanto previsto dalla delibera n. 274/07/CONS (come successivamente modificata ed integrata).

II. I FATTI ALL'ORIGINE DELLO STATO DI CRITICITA' CONTRATTUALE TRA TELECOM ED ITALIACOM E LE ARGOMENTAZIONI DELLE PARTI

6. Con nota del 25 novembre 2013 Telecom ha informato l'Autorità dello stato di criticità contrattuale con Italiacom per la mancata corresponsione di rilevanti importi a fronte dei servizi di interconnessione erogati. Quest'ultima portava inoltre l'Autorità a conoscenza del fatto che, già in data 15 novembre 2013, aveva inviato a Italiacom una diffida ad adempiere, con minaccia di risoluzione dei contratti in essere ai sensi dell'art.1454 c.c., in caso di mancato adempimento degli obblighi contrattuali nei successivi trenta giorni (durante i quali non avrebbe potuto attivare altri servizi *wholesale*); nella stessa nota Telecom ha intimato a Italiacom, in caso di volontà di non adempiere alla diffida, di voler provvedere ad informare i propri clienti della eventuale cessazione dei servizi di interconnessione.
7. Con successiva nota del 16 gennaio 2014 Telecom ha informato l'Autorità che, stante il perdurante inadempimento di Italiacom, con comunicazione del 30

dicembre 2013 aveva formalizzato alla stessa l'interruzione di tutti i rapporti contrattuali in essere, preavvertendo che decorsi 10 giorni dalla ricezione della detta comunicazione (ricevuta da Italiacom il 9 gennaio 2014) Telecom avrebbe proceduto alla interruzione dei servizi afferenti ai contratti in oggetto. Telecom inoltre ha informato l'Autorità che Italiacom, a riscontro della comunicazione di cui sopra, con lettera del 9 gennaio aveva richiesto a Telecom un incontro, fissato poi (come comunicato da Telecom a Italiacom con lettera del 14 gennaio) in data 21 gennaio 2014, al solo fine di verificare modalità e termini per l'adempimento, da parte di Italiacom, alle proprie obbligazioni, evitando l'azione di recupero forzoso da parte di Telecom. In tale nota Telecom ha confermato all'Autorità la propria intenzione di interrompere i servizi forniti a Italiacom a partire dal 22 gennaio 2014 e di aver ribadito alla stessa l'obbligo di informare i propri clienti della cessazione dei servizi di interconnessione.

8. Con nota del 30 gennaio 2014 Telecom ha aggiornato l'Autorità in merito agli sviluppi della vicenda contrattuale con Italiacom. Ha riportato, in particolare, gli esiti dell'incontro svolto il 21 gennaio 2014. Nel corso di tale incontro le parti hanno svolto una ricognizione del debito maturato e della quota parte per la quale Italiacom ha sollevato delle contestazioni, a detta di Telecom infondate. Telecom ha inoltre riportato che, in data 22 gennaio 2014, Italiacom aveva inviato a Telecom una nota in cui ribadiva la quota parte di debito riconosciuto e la parte contestata. Nella stessa nota aveva formulato a Telecom una proposta di piano di rientro del debito riconosciuto, poi rettificata con nota del 23 gennaio della stessa Italiacom. Telecom ha dichiarato di aver formalmente rigettato il *piano di rientro* proposto a causa dei termini eccessivamente dilatori del rientro del debito riconosciuto, delle mancate garanzie di pagamento del debito corrente e di non idonee garanzie fidejussorie. Ciò, ha specificato Telecom nel corso del procedimento, si pone in contrasto con le proprie tassative procedure interne. Nella stessa comunicazione del 30 gennaio Telecom ha informato l'Autorità che, a seguito dell'incontro del 21 gennaio 2014 e del fallimento del successivo tentativo di trovare un accordo su un possibile *piano di rientro*, ha interrotto gli incontri finalizzati a ulteriori dilazioni dei pagamenti ed ha inviato ad Italiacom, il 24 gennaio 2014, una nuova diffida ad adempiere al pagamento del debito maturato evidenziando che, in caso di mancato adempimento nei 30 giorni successivi al ricevimento della diffida, i contratti sarebbero stati risolti, con cessazione dei servizi a partire da 24 febbraio 2014.
9. Come annunciato nella propria nota inviata a Italiacom, del 15 novembre 2013, Telecom ha proceduto alla chiusura, nei confronti della stessa, del proprio portale *wholesale* dal 22 novembre 2013, in tal modo sospendendo la fornitura di nuovi prodotti e servizi *wholesale*.
10. Con nota del 3 febbraio 2014 Italiacom ha inteso rappresentare all'Autorità la propria versione dei fatti. La stessa, nel far riferimento alla diffida di Telecom

del 24 gennaio 2014, ha rappresentato che da circa un anno aveva contestato a Telecom, mediante telefonate, raccomandate ed *e-mail*, l'inadempimento di quest'ultima alle obbligazioni contrattuali assunte, provvedendo altresì ai pagamenti in acconto. Italiacom ha, nello specifico, rappresentato che le fatture emesse da Telecom non corrispondevano ai corrispettivi dei servizi concordati ed erogati, facendo anche riferimento a servizi cessati da mesi. Inoltre Italiacom ha rappresentato di aver contestato la mancata assistenza tecnica da parte di Telecom, con particolare riferimento alle migrazioni in entrata, che Italiacom non è stata mai messa in condizioni di effettuare. Sebbene Italiacom avesse richiesto lo svolgimento di un incontro per risolvere, oltre ai temi economici, dette problematiche tecniche, Telecom si è, riporta Italiacom, resa disponibile, nel corso dell'incontro del 21 gennaio 2014, a discutere solo aspetti di carattere economico. In riferimento alla parte economica, Italiacom riporta di aver inviato a Telecom, il 22 gennaio, una proposta transattiva, corrispondente ad un *piano di rientro* del debito. Tale proposta è stata discussa, in *call conference*, con Telecom il 23 gennaio 2014. Al termine della *call conference* Telecom avrebbe, aggiunge Italiacom, chiesto alcune correzioni alla proposta. Italiacom ha riportato inoltre di aver, il 23 gennaio 2014, inviato una nuova proposta transattiva, predisposta sulla base dei rilievi di Telecom sulla precedente. Telecom ha poi respinto tale ulteriore proposta con comunicazione del 24 gennaio 2014, informando di non essere più disponibile ad alcun ulteriore incontro e richiedendo il ristoro dell'intero debito entro 30 giorni dalla ricezione della nota, pena la risoluzione dei contratti e la cessazione dei servizi di interconnessione.

11. Italiacom ha rappresentato che, in caso d'interruzione dei servizi di interconnessione erogati da Telecom, i clienti disserviti ammonterebbero a 2979 unità (ha poi chiarito nel corso del procedimento che trattasi di clienti attestati solo su infrastrutture di Italiacom). Ciò premesso Italiacom, fatto salvo ogni diritto a far valere i propri diritti nelle sedi opportune, rilevato che il suddetto termine di 30 giorni non è idoneo e sufficiente affinché la stessa possa, in caso di mancato pagamento, tutelare la propria clientela (effettuando le necessarie comunicazioni e consentendo alla stessa di adottare le necessarie azioni per non essere soggetta ai disservizi conseguenti alla interruzione della fornitura dei servizi di accesso ed interconnessione da parte di Telecom Italia), con detta nota ha chiesto all'Autorità di intervenire per far sì che il termine concesso da Telecom non sia inferiore a 60 giorni. Solo in questo modo avrebbe potuto porre in essere ogni azione finalizzata ad evitare il prodursi di disservizi e/o l'interruzione di servizi alla propria clientela e per tutelare nel migliore dei modi i loro diritti.
12. Nel corso dell'audizione del 12 febbraio 2014, svolta presso l'Autorità, Telecom ha confermato di vantare un rilevante credito nei confronti di Italiacom ed ha fornito i valori aggiornati del credito, tenuto conto dell'ulteriore somma nel

frattempo maturata. Nella stessa sede Italiacom ha rappresentato le proprie ragioni in relazione al fatto di non essere tenuta a versare, senza le preventive verifiche, le somme contestate. In relazione a queste ultime, tuttavia, Telecom rappresenta di non aver mai ricevuto formale contestazione (salvo un caso, per una esigua somma) alle fatture di volta in volta emesse.

13. Italiacom ha confermato, nel corso dell'audizione del 12 febbraio 2014, che lo stato attuale dell'azienda non le consente di far fronte al pagamento richiesto da Telecom secondo i termini di cui alla nota del 24 gennaio 2014. Ne consegue che Italiacom non è in grado di impedire il minacciato distacco dei servizi *wholesale* di accesso e interconnessione
14. Telecom, nel corso della stessa audizione, preso atto di quanto rappresentato da Italiacom in relazione all'attuale impossibilità di pagare il debito maturato ribadisce che, secondo quanto riportato nella propria ultima diffida del 24 gennaio u.s., indirizzata a Italiacom ed all'Autorità per conoscenza, decorsi 30 giorni da tale data (quindi a partire dal 24 febbraio 2014) i contratti in essere tra le parti devono ritenersi risolti per inadempienza. Ne consegue, sempre secondo la diffida citata, l'interruzione, a partire da tale data, della fornitura dei propri servizi *wholesale*.
15. Italiacom, nel corso della stessa audizione, ha confermato di aver deciso di interrompere le attività tecniche e commerciali connesse alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica relative ai soli servizi ADSL, previa migrazione dei propri clienti verso altri operatori. Nel corso del procedimento ha altresì chiarito che detti clienti fruiscono di servizi VoIP per il tramite degli accessi ADSL forniti da Telecom Italia.
16. Alla luce di quanto sopra Italiacom ha formalmente richiesto di posticipare la data prevista da Telecom per il distacco dei servizi al 1° aprile 2014, lasso di tempo necessario alla società per fornire le informazioni necessarie ai propri clienti e per predisporre le procedure di migrazione sia da un punto di vista amministrativo sia tecnico.
17. Telecom ha precisato che l'interruzione dell'erogazione del servizio *wholesale*, di cui alla diffida del 24 gennaio 2014, consegue a un inadempimento contrattuale della controparte; pertanto, ai sensi della normativa vigente e di quanto previsto dal contratto in vigore tra le parti, non è tenuta a rispettare un termine più lungo degli ulteriori 30 giorni concessi. Ogni dilazione di tale termine potrà avvenire solo in ottemperanza a un provvedimento autoritativo dell'Autorità.
18. Italiacom ha altresì riportato, nel corso dell'audizione del 12 febbraio, di non aver fornito ai propri clienti il CODICE DI MIGRAZIONE e di non aver implementato le procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS.

III.FINALITA' DELL'AZIONE DELL'AUTORITA' ED OBBLIGHI REGOLAMENTARI DEGLI OPERATORI

19. L'articolo 1 della legge n. 481/95 (recante le finalità della legge che istituisce le Autorità per i servizi di pubblica utilità) oltre alla finalità di garantire la promozione della concorrenza, attribuisce all'Autorità anche la finalità di promozione della tutela degli interessi di utenti e dei consumatori. Ai sensi dell'articolo 2, comma 20, della stessa legge, per lo svolgimento delle proprie funzioni ciascuna Autorità può ordinare, al soggetto esercente il servizio, la cessazione di comportamenti lesivi dei diritti degli utenti.
20. L'Articolo 13 del Codice delle comunicazioni elettroniche (Obiettivi e principi dell'attività di regolamentazione), nel seguito il "Codice", prevede che il Ministero e l'Autorità, nell'ambito delle rispettive competenze, promuovono gli interessi dei cittadini garantendo un livello elevato di protezione dei consumatori nei loro rapporti con i fornitori. L'articolo 42, comma 5, del Codice, prevede l'intervento dell'Autorità, ove giustificato, in materia di accesso e di interconnessione per perseguire gli obiettivi di cui all'articolo 13 citato. L'articolo 80 del Codice (Agevolare il cambiamento di fornitore) prevede che l'Autorità provveda affinché tutti i contraenti con numeri appartenenti al piano nazionale di numerazione dei servizi di comunicazione elettronica che ne facciano richiesta conservino il proprio o i propri numeri indipendentemente dall'impresa fornitrice del servizio.
21. La delibera n. 179/03/CSP (articolo 4 - Informazione degli utenti) - in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni - in particolare prevede che gli organismi di telecomunicazioni si impegnano a far sì che "Gli utenti abbiano diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi". L'articolo 9, comma 2 (Assistenza) prevede che gli organismi di telecomunicazioni ed i suoi dipendenti sono tenuti ad agevolare gli utenti nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi.
22. Il decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante "*Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*" convertito, con modificazioni, dalla legge 2 aprile 2007, n. 40, prevede, all'articolo 1, comma 3, che i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, 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 non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. L'articolo 1, comma 4, prevede che l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni vigila sull'attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 1.

23. La delibera n. 274/07/CONS, recante “*Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 4/06/CONS con particolare riferimento alle modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”, definisce, al fine di attuare il diritto dei consumatori di cambiare operatore, senza disservizi e in tempi definiti, le procedure di passaggio di un cliente di rete fissa da un operatore all’altro nel caso di linee di accesso fornite, lato *wholesale*, da Telecom; detta delibera è stata oggetto di successive modifiche ed integrazioni comunque finalizzate ad una efficace attuazione dei diritti dei clienti, di cui sopra.
24. Al fine di garantire il passaggio dei clienti, attestati su rete fissa, tra operatori di comunicazione elettronica secondo le procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS, ai sensi di quanto previsto dalla delibera n. 23/09/CIR e n. 52/09/CIR, è onere di ogni operatore predisporre, e fornire al proprio cliente all’atto dell’adesione ai propri servizi, il CODICE DI MIGRAZIONE secondo le modalità ivi previste. Nello specifico, due campi del CODICE DI MIGRAZIONE attengono all’identificazione dell’operatore che fornisce il servizio (codice COW randomico) e al tipo di servizio intermedio sottostante (campo COS). Il terzo campo, CODICE IDENTIFICATIVO DELLA RISORSA (COR), è fornito da Telecom all’operatore *recipient* all’atto dell’attivazione del servizio.
25. La portabilità del numero telefonico associato ai servizi voce offerti su infrastrutture dell’operatore è disciplinata dalla delibera n. 35/10/CIR. Nella stessa delibera sono definite le modalità di generazione del CODICE DI TRASFERIMENTO DELL’UTENZA per la portabilità del numero “pura” (CODICE DI NP) che deve essere fornito al cliente. Si richiama che, ai sensi di detta delibera, nella fase di avvio della procedura di portabilità l’operatore *recipient* acquisisce dal cliente il CODICE DI NP ed il/i numeri (DN) oggetto di portabilità che devono essere inviati al *donor* e, tramite questo, al *donating*. La comunicazione contiene: il codice segreto (coincidente con la stringa alfanumerica COW), il/i DN di cui è richiesta la portabilità, entrambi a questi forniti dal cliente, e la DAC (Data di Attesa Consegna). Per ragioni di armonizzazione con le procedure di migrazione/attivazione e al fine di agevolare il processo di acquisizione, da parte del *recipient*, dei numeri oggetto di portabilità l’Autorità ha in tale delibera ritenuto opportuno che gli operatori pubblichino comunque in fattura tutti i numeri attivi dei propri clienti. Le procedure prevedono che il *donating* svolga la verifica del COW (codice segreto) e le verifiche tecniche fornendo un riscontro al *donor* (salvo silenzio assenso). Il *donor*, decorsi i termini previsti per la notifica dal *donating* o in applicazione del silenzio assenso, effettua il *cut over* a DAC. Rileva che i clienti che già dispongono del CODICE DI MIGRAZIONE non necessitano di un CODICE DI NP, atteso che l’informazione rilevante ai fini della portabilità anche del solo numero è il COW (già presente nel codice di migrazione) e le numerazioni riportate in fattura (paragrafo 14 della citata delibera).

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

RILEVATO che i clienti di Italiacom fruiscono di servizi di accesso ad *Internet* e di servizi VoIP per il tramite di linee di accesso ADSL di Telecom e che, ai fini del passaggio ad altro operatore (che utilizza servizi di accesso di Telecom) del servizio ADSL (eventualmente in combinazione, sincrona, con il numero telefonico), gli stessi necessitano di un CODICE DI MIGRAZIONE (utilizzato nell'ambito delle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS) che deve essere noto ad ogni cliente e, come chiarito al paragrafo 24, riportato in fattura (ferma restando per i medesimi clienti la possibilità di chiedere la portabilità del/dei solo numeri VoIP, vale a dire la cosiddetta portabilità "pura", ad esempio su accessi proprietari, non forniti da Telecom);

RILEVATO che ad oggi i clienti di Italiacom, anche laddove avvisati in tempo della interruzione del servizio ADSL, non sarebbero in grado di migrare, secondo le procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS vigenti (uniche che garantiscono la continuità del servizio in tali casi), i propri servizi dati su ADSL verso altro operatore che utilizza i servizi di accesso di Telecom, non avendo Italiacom fornito agli stessi il CODICE DI MIGRAZIONE, come invece previsto dalla richiamata normativa;

RILEVATO, altresì, sulla base di quanto chiarito da Italiacom nel corso del procedimento, che l'interruzione dei servizi ADSL forniti da Telecom ad Italiacom comporta l'interruzione, oltre che dei servizi di accesso ad *Internet*, anche dei servizi VoIP offerti su dette linee ADSL, con la conseguenza che i clienti di Italiacom dovranno essere posti nelle condizioni di migrare sia il servizio dati sia il servizio voce;

RAVVISATA, pertanto, la necessità di intervenire in via d'urgenza per far cessare il comportamento lesivo dei diritti dei clienti di Italiacom, i quali non hanno ricevuto il CODICE DI MIGRAZIONE con le tempistiche e modalità prescritte, al fine di impedire che, nella imminente e particolare fase di interruzione generalizzata dei servizi di accesso e interconnessione di Telecom, la mancata disponibilità del CODICE DI MIGRAZIONE determini ulteriori conseguenze pregiudizievoli per gli stessi, rendendo impossibili il passaggio ad altri operatori e la continuità dei servizi, e riservata ogni valutazione in ordine alla condotta di Italiacom rispetto agli adempimenti previsti dalla delibera n. 274/07/CONS;

CONSIDERATO che, stante la fornitura dei servizi al dettaglio di cui trattasi per il tramite di servizi intermedi di Telecom, al fine assicurare l'efficacia dell'intervento di tutela di cui sopra, è necessaria la collaborazione di Telecom e degli altri operatori autorizzati a fornire servizi di comunicazione elettronica e potenziali *recipient* dei clienti di Italiacom, in buona parte elencati nell'Allegato A della presente delibera;

CONSIDERATO al riguardo che, nel bilanciamento dei vari interessi coinvolti e nel perseguire gli obiettivi di cui all'articolo 13 del Codice delle comunicazioni elettroniche, nella fattispecie in esame debba riconoscersi primaria rilevanza alla tutela

degli utenti, contraenti più deboli, ai quali deve essere assicurata continuità nella fruizione dei servizi;

CONSIDERATO, peraltro, che, ai sensi dell'articolo 42, comma 5, del Codice delle comunicazioni elettroniche, ove giustificato, l'Autorità può intervenire in materia di accesso e di interconnessione per perseguire gli obiettivi di cui all'articolo 13 citato e che, pertanto, l'eccezionalità e l'urgenza che connotano la fattispecie giustifichino l'intervento anche nei confronti di operatori diversi da Italiacom, in quanto necessario a realizzare la cura dell'interesse pubblico perseguito in un sistema generale basato sulla interconnessione delle reti di comunicazione elettronica;

RITENUTO, in ogni caso, che tale intervento debba essere proporzionato alle attività da compiere, prolungandosi per il tempo ad esse strettamente necessario, ed attuabile con il minor impatto possibile per gli operatori terzi tenuti a collaborare e, in particolare, per l'operatore Telecom Italia, per cui – stante la patologia in atto nel rapporto con Italiacom – deve comunque essere fissato un termine oltre il quale l'obbligo di collaborazione non può più considerarsi giustificato;

RITENUTO quindi necessario, al fine di garantire i diritti dei clienti di Italiacom, che:

- I. Italiacom informi, senza indugio, i propri clienti dell'imminente possibile sospensione dei servizi agli stessi forniti per il tramite dei servizi intermedi di Telecom (accesso ad *Internet* e VoIP) e generi i relativi CODICI DI MIGRAZIONE, sulla base delle norme tecniche vigenti (e sopra richiamate), entro 1 settimana dalla notifica del presente provvedimento, con contenuto del campo COW univoco (non randomico) per maggiore celerità, e li comunichi immediatamente ai propri clienti unitamente ai numeri telefonici VoIP potenzialmente oggetto di portabilità, secondo i canali commerciali che la stessa utilizza, e comunque verificando la loro ricezione.
- II. Telecom non sospenda la fornitura dei servizi *bitstream* oggetto del contratto con Italiacom prima del 1° aprile 2014, considerato il tempo ragionevolmente necessario alla generazione, consegna ai clienti dei CODICI DI MIGRAZIONE ed alla effettiva migrazione, complessivamente stimabile in circa 4 settimane (anche tenuto conto che la procedura di passaggio ad altro operatore, su rete fissa, può subire ritardi conseguenti ad oggettive difficoltà tecniche);
- III. Telecom e gli altri operatori autorizzati predispongano i propri sistemi per realizzare una procedura di migrazione ad *hoc* dei clienti di Italiacom e, in particolare, che riconosciuti i clienti di Italiacom (una volta che questi chiedano la migrazione con il CODICE DI MIGRAZIONE fornito da Italiacom, nelle modalità indicate al punto I), gli stessi avviino direttamente la FASE III della procedura di migrazione, utilizzando il CODICE DI SESSIONE fittizio generato da Telecom e comunicato tramite il proprio portale *wholesale*;

RITENUTO quindi necessario che, in linea con le finalità di tutela dei consumatori di cui alla legge n. 481/95 e di cui al Codice, oltre che per far cessare ogni comportamento lesivo dei diritti degli utenti, l’Autorità adotti un provvedimento di urgenza in cui si informa il mercato di quanto sopra e si dispone la procedura *ad hoc* sopra riportata, che dovrà essere seguita da tutti gli operatori autorizzati coinvolti nel passaggio dei clienti di Italiacom;

TENUTO CONTO dei tempi necessari a informare i clienti di Italiacom della imminente sospensione dei servizi, a generare e consegnare a questi ultimi i CODICI DI MIGRAZIONE, ad informare gli altri operatori del mercato della descritta procedura *ad hoc*, ad apportare, da parte di questi ultimi, i necessari adattamenti ai propri sistemi e dei tempi necessari ai clienti di Italiacom per l’eventuale migrazione delle utenze verso altri operatori;

RITENUTO, alla luce delle tempistiche minime necessarie per lo svolgimento dei suddetti adempimenti amministrativi e tecnici, che sia ragionevole e proporzionato, rispetto al fine perseguito, stabilire che l’interruzione dei servizi *wholesale* di Telecom, in questione, non intervenga prima del 1° aprile 2014, al fine di consentire ai clienti che intendono cambiare operatore di migrare senza disservizi;

VISTI gli atti del procedimento e sentiti gli operatori interessati;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell’art. 31 del Regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità;

ORDINA

1. Alla società Italiacom S.r.l. con sede in Palermo, via Ugo La Malfa n. 64:
 - a) di generare, entro una settimana dalla notifica del presente provvedimento, i CODICI DI MIGRAZIONE dei propri clienti sulla base delle regole tecniche vigenti ed inviare tali codici, con ogni consentita sollecitudine, agli stessi, con le modalità di cui alla lettera c). A tal fine Italiacom S.r.l. utilizza, per I CODICI DI MIGRAZIONE, un codice COW univoco (non randomico) comunicato, secondo la modalità più opportuna, agli altri operatori autorizzati;
 - b) di comunicare ai propri clienti secondo le modalità di cui alla lettera c), insieme al CODICE DI MIGRAZIONE i numeri telefonici VoIP associati alle linee ADSL;
 - c) di informare senza indugio, entro il giorno successivo alla notifica del presente provvedimento, tutti i clienti attestati su linee di accesso di

Telecom Italia S.p.A., della possibile sospensione del servizio offerto su tali linee a partire dal 1° aprile 2014 e sulle modalità con le quali possono migrare verso altro operatore. Detta comunicazione è fatta mediante avviso sul sito *web* dell'operatore, nonché mediante invio di un'apposita comunicazione a mezzo *email* o *sms*, oltre che con posta ordinaria, a tutti gli utenti interessati.

2. Alla società Telecom Italia S.p.A., con sede in Milano, piazza Affari n. 2, di non interrompere la fornitura dei servizi *bitstream* oggetto del contratto con Italiacom S.r.l. prima del 1° aprile 2014.
3. A Telecom Italia S.p.A. ed agli operatori autorizzati alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica su rete fissa di cui all'Allegato A di predisporre i propri sistemi al fine di, una volta riconosciuti i clienti di Italiacom S.r.l per il tramite del codice COW di cui al precedente comma 1, avviare direttamente la FASE III della procedura di migrazione di cui alla circolare dell'Autorità del 9 aprile 2008, come successivamente modificata ed integrata, utilizzando il CODICE DI SESSIONE fittizio generato da Telecom Italia e comunicato tramite il proprio portale *wholesale*.

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 nel sito *web* dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 24 febbraio 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani