

Oggetto:

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXXXX XX XXXXX / Fastweb XXX**

Presenti:

<b>SANDRO VANNINI</b>	<i>Presidente</i>
<b>GIANCARLO MAGNI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>RENATO BURIGANA</b>	<i>Componente</i>
<b>LETIZIA SALVESTRINI</b>	<i>Componente</i>
<b>MAURIZIO ZINGONI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

*Allegati N. 0*

**II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

**VISTI:**

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 4/06/CONS "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. 2003/311/CE): identificazione ed analisi del mercato, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari";
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni (di seguito, il Regolamento);
- la Delibera Agcom n. 274/07/CONS "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso " e relativa circolare attuativa emessa dall'Agcom il 9 aprile 2008;
- la Delibera Agcom n. 41/09/CIR "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa";
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le

comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);

- l’“Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

- la “Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l’art. 4, comma 1, lett. e);

- l’istanza n. 120 del 22 marzo 2012 con cui il Sig. XXXXXXXX XX XXXXX chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb XXX (di seguito, per brevità, Fastweb) e con la società Vodafone Omnitel XX (ora Vodafone Omnitel XX, denominata, di seguito, per brevità, Vodafone), ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS (di seguito, per brevità, il “Regolamento”);

- la nota del 23 marzo 2012 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato Regolamento, l’avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

- il provvedimento di archiviazione disposto e comunicato alle parti dal dirigente Dott. Luciano Moretti in data 8 maggio 2012, ai sensi dell’art. 20 del summenzionato Regolamento, a seguito di comunicazione di rinuncia agli atti del procedimento per intervenuta transazione nei confronti dell’operatore Vodafone Omnitel, pervenuta in pari data dall’istante;

- la nota del 2 ottobre 2012 con cui questo Ufficio, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato Regolamento, ha invitato le parti (il Sig. XXXXXXXX XX XXXXX e la società Fastweb) a presentarsi all’udienza per la discussione della controversia in data 24 ottobre 2012;

**UDITE** entrambe le parti nella suindicata udienza;

**ESAMINATO** pertanto il relativo verbale d’udienza;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

L’istante, intestatario dell’utenza di telefonia fissa di tipo residenziale n. XXXX XXXXXX, lamenta l’interruzione del servizio voce e internet nel periodo 21 ottobre – 4 novembre 2011.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

il Sig. XX XXXXX, già intestatario di un contratto con l'operatore Fastweb XXX, aderiva per il tramite di un promotore ad una proposta commerciale dell'operatore Vodafone ma, resosi conto che vi erano notevoli difformità tra quanto prospettato e l'effettivo contenuto del contratto, inviava al gestore Vodafone lettera raccomandata A/R del 7 ottobre 2011, con la quale comunicava la propria volontà di recedere dal contratto medesimo. Riferisce l'utente che, in pari data, contattava il *call center* dell'operatore Fastweb per assicurarsi che non avrebbe subito interruzioni nel servizio. Ciò nonostante, i servizi voce e ADSL sul numero *de quo* cessavano di funzionare in data 21 ottobre 2011.

In data 27 ottobre 2011 l'utente veniva contattato dal *call center* di Vodafone per una nuova proposta commerciale, alla quale il Sig. XX XXXXX aderiva dietro garanzia che il servizio sarebbe stato riattivato in data 2 novembre 2011; diversamente, come riferito dall'istante, il servizio voce e ADSL venivano riattivati solo in data 4 novembre 2011; riferisce infine l'utente di aver ricevuto da Vodafone il kit completo per il funzionamento dei servizi solo in data 14 novembre 2011.

In data 7 marzo 2012, la parte istante esperiva, nei confronti degli operatori Fastweb e Vodafone, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia il Sig. XX XXXXX ha chiesto:

1. l'indennizzo per l'interruzione del servizio di fonia e ADSL dal 21 ottobre 2011 al 4 novembre 2011;
2. l'indennizzo per "il ritardo nella consegna del Kit completo da parte di Vodafone e il non rispetto della condizione del contratto";
3. lo storno della fattura n. 6463812 del 30 settembre 2011 di euro 76,88 ricevuta dall'operatore Fastweb;
4. l'indennizzo di euro 250,00 da parte di ciascuno dei due operatori.

In data 20 aprile 2012, nel rispetto dei termini procedurali, la società Fastweb ha fatto pervenire una propria memoria difensiva con la quale ha rigettato ogni addebito ed ha rilevato, in particolare, che: "(...) in data 30.09.2011 Vodafone ha avviato una richiesta di migrazione della linea dell'istante; (...) in data 21.10.2011 Vodafone ha espletato la procedura di migrazione (...). In data 22.10.2011 Fastweb ha disattivato i propri servizi essendo la linea migrata nella rete Vodafone".

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame**

In via preliminare si rileva che:

- con riferimento alla domanda di cui al punto 2) della richiesta, essa risulta non più attuale perché rivolta all'operatore Vodafone, nei confronti del quale l'istanza di definizione è stata archiviata: il Sig. XX XXXXX, infatti, ha rinunciato ad ogni pretesa a seguito della transazione intervenuta con tale operatore, dandone notizia a questo Ufficio in data 8 maggio 2012;

- con riferimento alla domanda di cui al punto 4) delle richieste dell'istante, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ciò premesso, l'apparente domanda di risarcimento del danno contenuta in istanza (la corresponsione di euro 250,00 da parte di ognuno dei due operatori) risulterebbe inammissibile in questa sede. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, la domanda *de qua* dovrà essere in questa sede correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale domanda di condanna del gestore Fastweb al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.

Nel merito:

Sulla lamentata interruzione dei servizi sull'utenza *de qua* nel periodo 21 ottobre 2011 - 4 novembre 2011:

in via generale, la procedura di migrazione vede coinvolti tre operatori: l'operatore OLO *donating* (Fastweb), l'operatore OLO *recipient* (Vodafone) e la divisione rete di Telecom Italia XXX (*Telecom Italia Wholesale*). La disciplina normativa di riferimento è quella prevista dalla Delibera Agcom n. 4/06/CONS come modificata ed integrata dalla n. 274/07CONS, dalla circolare Agcom del 9 aprile 2008 (attuativa della n. 274/07/CONS), dall'Accordo quadro sulle migrazioni sottoscritto dagli operatori in data 14 giugno 2008, dalla Delibera Agcom n. 41/09/CIR.

Al riguardo, pare preliminarmente opportuno chiarire che, dal punto di vista regolamentare, si ha "migrazione" tra operatori (OLO 2 OLO), quando viene richiesto il passaggio dall'OLO *donating* all'OLO *recipient* oppure da un operatore OLO *donating* a Telecom Italia XXX. In entrambi i casi, c'è migrazione se viene utilizzata la rete di accesso di Telecom Italia. In sintesi, la procedura di migrazione si articola in 3 fasi:

"Fase 1": richiesta del cliente (coinvolge l'utente e il *recipient*);

"Fase 2": comunicazione preventiva (coinvolge il *recipient* e il *donating*);

"Fase 3": *provisioning* tecnico (coinvolge l'utente, il *recipient*, il *donating*, Telecom Italia Wholesale e il *donor*), che consiste nella realizzazione della migrazione.

In particolare, nella "Fase 3", ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio-assenso del *donating*, il *recipient* trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia S.p.A. comunicando la DAC (Data Attesa Consegna) concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il *provisioning* del servizio intermedio alla DAC, effettuando le necessarie notifiche di conclusione del processo nei confronti degli operatori coinvolti.

Ciò premesso, per quanto concerne il caso in esame, dall'analisi delle schermate del sistema denominato Eureka fornite in prova dall'operatore Fastweb si evince che la DAC (Data Attesa Consegna), peraltro coincidente con la DES (Data di Espletamento della migrazione), risulta essere quella del 21 ottobre 2011; poiché dunque fino a detta data la gestione dell'utenza *de qua* si trovava nella competenza dell'operatore Fastweb e, solo dal 22 ottobre 2011, è subentrata la gestione Vodafone, nessuna

responsabilità può imputarsi all'operatore Fastweb per la mancata fornitura del servizio sull'utenza *de qua* nel periodo tra il 21 ottobre 2011 e il 4 novembre 2011, periodo di tutta evidenza successivo al completamento della procedura di migrazione da Fastweb a Vodafone.

Sulla richiesta di storno della fattura Fastweb n. 6463812 del 30 settembre 2011 di euro 76,88 relativa al periodo 1° agosto-30 settembre 2011:

si ritiene che la richiesta di storno della fattura di cui sopra non trovi giustificazione alcuna e che pertanto non possa essere accolta, atteso che nel periodo di riferimento, precedente alla migrazione conclusasi il 21 ottobre 2011, l'utenza in questione risultava regolarmente funzionante ed attiva nonché generante traffico con il gestore Fastweb, come provato anche dalla documentazione agli atti del procedimento contenente il dettaglio del traffico.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dal dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 24 gennaio 2014;

Con voti unanimi

## **D E L I B E R A**

il rigetto dell'istanza avanzata in data 22 marzo 2012 dal Sig. XXXXXXXX XX XXXXX nei confronti di Fastweb XXX

E' fatta salva la possibilità per la società istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Sandro Vannini*