

**CO.RE.COM. ABRUZZO**  
**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

**DELIBERA N. 60/18**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX UCCELLI/FASTWEB SPA TELECOM ITALIA SPA E DIGITEL ITALIA**  
**(RIF. PROC.TI GU14 N° 57/18 E N° 58/18)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**

Nella riunione dell'11/09/2018 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
<b>Presidente</b>	Filippo Lucci	X	
<b>Componenti</b>	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile		X

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*”;

VISTO 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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM 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”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. Xxx Uccelli, in data 12 febbraio 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 5486, nei confronti degli operatori Fastweb, Telecom e Digitel;

VISTI gli atti del procedimento;

## **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta la mancata fruizione dei servizi voce e ADSL a partire dal 10/11/2017, relativamente alle proprie linee 085/9031445 e 0871/941024.

Precisa di aver richiesto il passaggio delle proprie utenze in data 18/11/2017 verso Telecom, ma in data 27/11/2017 lo stesso operatore comunicava l'impossibilità di effettuare la migrazione e che, pertanto era necessario procedere a cambiare numero. In data 29/11/2017 effettuava una richiesta di passaggio in Fastweb. Anche in questo caso, in data 20/12/2017 riceveva comunicazione da parte di quest'ultimo operatore di impossibilità ad effettuare il passaggio.

Nonostante il provvedimento temporaneo emesso dal Corecom Abruzzo in data 04/01/2018 i servizi non venivano riattivati né la migrazione perfezionata.

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

1. Indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio;
2. Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio;
3. Indennizzo per mancata risposta ai reclami;
4. Indennizzo per omessa e/o ritardata portabilità del numero;

Allega: Copia provv. GU5 del 04/01/2018; Contratto Digitel; Mail di Fastweb relativa all'offerta da sottoscrivere; Reclami del 09/12/2017 e del 14/12/2017 trasmessi agli operatori.

## **2. La posizione dell'operatore Fastweb**

Preliminarmente eccepisce l'inammissibilità dell'istanza in quanto del tutto generica e priva di riscontri documentali. Manca infatti documentazione che comprovi lo stesso vincolo contrattuale che sarebbe nato tra l'utente e Fastweb così come manca la documentazione relativa al procedimento di urgenza citato dal ricorrente.

Precisa nel merito che rispetto ai disservizi lamentati dall'istante che non ha causato neppure indirettamente, di essersi comunque spesa ogni oltre ragionevole dubbio pur di accontentare il potenziale cliente il quale, tuttavia, non ha inteso collaborare rifiutando tutte le proposte avanzategli, come dimostra il copioso flusso di mail interne scambiate dai vari operatori e Fastweb al fine di dare una soluzione a quanto lamentato dall'istante.

Produce inoltre la schermata Eureka dalla quale è evidente l'assenza della propria responsabilità.

## **3. La posizione dell'operatore Telecom**

Precisa che il per n° 085/9031445 è stata chiesta la migrazione n Fastweb in data 29/11/2017, mentre per il n° 0871/941024 la migrazione in Telecom si è perfezionata in data 20/01/2018.

Richiama al riguardo il Provv. Pres. Agcom n° 27/17/PRES. Del 15/11/2017, ratificato in data 05/12/2017, che ha dapprima sanzionato Digitel e successivamente ordinato agli OLO di intervenire, in via d'urgenza e persino forzatamente, per riattivare/migrare le utenze rimaste di fatto disservite per effetto della risoluzione del contratto di interconnessione stipulato tra Telecom e Digitel.

Inoltre, sebbene con riferimento al n° 085/9031445 l'ultima richiesta di attivazione in sospeso sia quella formulata nei confronti di Fastweb, ad oggi, per effetto del provvedimento di urgenza emesso da codesto Corecom in data 04/01/2018 e della richiesta di rientro in Telecom ri-sottomessa dall'istante, è stato emesso a sistema un nuovo Ol di rientro il 14/02/2018, per il cui espletamento si è in attesa di risoluzione del trouble ticket n° HD0000013255927.

Con ogni probabilità la ritardata portabilità è ascrivibile a Digitel con conseguente estraneità di Telecom agli addebiti mossi, atteso peraltro il suo ruolo di recipient.

In merito alla linea 0871/941024, diversamente da quanto asserito dall'istante, dalle schermate pitagora risulta che il 20/12/2017 è stato emesso OL di attivazione, espletato il successivo 28/12/2017. Tuttavia, il 04/01/2018 l'utente reclamava per un asserito guasto, di cui si ha evidenza nel retrocartellino solo per il periodo compreso dal 19 al 24 gennaio 2018, ad ogni buon conto catalogato quale "forza maggiore" e che comunque ha riguardato solo la possibilità di effettuare chiamate in uscita.

Produce: trouble ticket in relazione alla linea 085/9031445; schermate pitagora; Retrocartellino guasti relativo alla linea 0871/941024; Condizioni generali di abbonamento; Conto telefonico n° 1/18 relativo alla linea 0871/941024.

#### **4. La posizione dell'operatore Digitel**

L'operatore convenuto non ha prodotto nessuna memoria difensiva nei termini assegnati né ha ritenuto di partecipare all'udienza di discussione fissata il 08/05/2018. Con pec trasmessa in data 08/05/2018 ha comunicato l'impossibilità a partecipare all'udienza fino all'esito del ricorso al TAR Lazio avverso il Prov. Pres. Agcom n° 27/17/PRES.

#### **5. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel caso di specie l'istante lamenta la mancata fruizione dei servizi di fonia e ADSL a partire dal 10/11/2017, relativamente alle proprie linee 085/9031445 e 0871/941024. Di aver inoltrato richiesta di migrazione delle dette utenze prima a Telecom e poi a Fastweb

Trattandosi dell'operatore Digitel è necessario fare una breve premessa che riassume la spiacevole situazione che ha coinvolto numerosi utenti nel periodo predetto.

In data 17 febbraio 2017 Digitel Italia S.p.A. registrava la chiusura da parte TIM S.p.A., per l'effetto di una precedente diffida ad adempiere a pagamenti di fatture pregresse per servizi wholesale resi, del provisioning necessario all'attivazione e migrazioni di nuove linee da parte di Digitel e/o dei propri reseller, con blocco della propria operatività. In ragione di ciò Digitel ha presentato istanza all'Agcom di un provvedimento d'urgenza nell'ambito di un procedimento controversiale.

Con la delibera n. 32/17/CIR l'Autorità, in relazione alla citata controversia avviata, il 9 marzo 2017, tra Digitel Italia S.p.A. e TIM S.p.A., nelle more di poter analizzare compiutamente le questioni di merito sottostanti alla lite, ha adottato una misura cautelare a tutela dei clienti di Digitel (sia al dettaglio che resellers) i quali, sebbene estranei ai fatti e non informati sulle vicende contrattuali in corso già da tempo, a seguito della ulteriore diffida di Telecom (diffida del 6 febbraio 2017 all'immediato pagamento di quanto fatturato, pena il distacco dei collegamenti in caso di mancato adempimento entro 30 giorni) e del conseguente distacco dei servizi wholesale, sarebbero incorsi, inconsapevolmente, in disservizi. Per l'effetto di quanto sopra, strettamente a tutela dei clienti di Digitel, l'Autorità, all'articolo 1 della citata delibera ha previsto che, a fronte di un pagamento a parziale compensazione dei servizi riattivati, cosiddetto "credito sorgente" (per un totale di 1,5 milioni di Euro nei termini indicati in delibera), Telecom avrebbe proceduto a riabilitare Digitel all'espletamento di tutte le attività connesse al provisioning dei servizi all'ingrosso tramite il portale wholesale, per un periodo di 3 mesi dalla notifica del dispositivo (notificato alle Parti ad aprile 2017). Restano ferme, ai sensi del provvedimento, le precedenti obbligazioni economiche di Digitel nei confronti di Telecom per i pregressi servizi resi e non ancora pagati. L'Autorità ha, poi, definito il merito della vicenda. Nella seduta del 1° agosto 2017 l'Autorità, infatti, ha adottato la delibera n. 107/17/CIR, il cui dispositivo è stato notificato a Digitel e Telecom Italia in data 7 agosto 2017.

Nell'ambito delle attività a tutela dei consumatori l'AGCOM inviava a Digitel e a Telecom le comunicazioni del 17 novembre 2016 e del 9 febbraio 2017, in cui veniva richiesto di informare i clienti della situazione di criticità contrattuale e di possibile interruzione dei servizi, in modo che gli stessi potessero per tempo passare ad altro operatore.

Con nota dell'8 settembre 2017 Telecom, tuttavia, informava l'Autorità sulla perdurante esposizione debitoria di Digitel nei propri confronti. In particolare informava che, al 31 luglio 2017, risultavano insolute fatture per un ingente importo complessivo, anche al netto degli importi reclamati in lavorazione, di quanto riconosciuto dall'Autorità nella delibera n. 107/17/CIR e delle pretese penali da parte di Digitel. Telecom comunicava altresì che, in caso di inadempimento nei trenta giorni successivi al ricevimento della diffida ad adempiere, i contratti in essere sarebbero stati risolti ai sensi dell'art. 1454 Cod. Civ.

L'Autorità, nonostante avesse completato il procedimento controversiale, nel tentativo di addivenire ad una soluzione transattiva della vicenda contrattuale, ha tenuto due riunioni con le Parti in causa il 10 e l'11 ottobre, presso la propria sede, registrando tuttavia un'insanabile distanza tra le Parti su una ulteriore proposta transattiva di Digitel.

In data 13 ottobre 2017, Digitel ha chiesto al Giudice del Tribunale Ordinario di Roma, Sezione X Civile l'emissione di un provvedimento d'urgenza ante causam, ex art. 700 c.p.c.. Con Ordinanza R.G. n. 66570/2017 del 13 ottobre 2017, il predetto Giudice ha ordinato a Telecom di non interrompere la prestazione dei servizi oggetto di rapporti contrattuali tra le Parti e di non procedere al distacco dei circuiti operativi.

Successivamente, il Giudice, in data 31 ottobre 2017, sciogliendo la riserva, ha revocato "il proprio provvedimento emesso in data 13.10.2017, disponendo la legittimità della diffida ad adempiere del 31.8.2017 di Telecom atteso che la stessa aveva comunque ampiamente dimostrato la volontà conciliativa o transattiva per il salvataggio della società Digitel nel rispetto dei principi di buona fede e di correttezza.

In data 10 novembre 2017, Digitel ha comunicato all'Autorità l'avvenuta chiusura del Portale eseguito da Telecom Italia in data 6 novembre 2017. Da ultimo, in data 17 ottobre 2017, Digitel ha presentato il ricorso alla procedura di concordato preventivo al Tribunale di Firenze.

A seguito della disattivazione delle linee di Digitel, avvenuta in data 10 novembre 2017, l'Autorità ha ricevuto numerose segnalazioni da parte dei resellers di Digitel, che hanno denunciato l'interruzione della fornitura dei servizi ULL, WLR, NGAN, xDSL e VOIP ed il conseguente completo disservizio patito dai loro clienti retail, residenziali e business, a partire dal 10 novembre 2017, chiedendo all'Autorità di mettere in atto tutte le procedure tali da garantire il ripristino dei servizi interrotti.

L'Autorità si è immediatamente attivata per l'adozione di una misura d'urgenza, a tutela dei clienti di Digitel, e con provvedimento presidenziale n° 27/17/PRES del 15/11/2017 ha ordinato quanto di seguito:

1. Digitel acconsente alla configurazione di tutti gli archi di numerazione dalla stessa utilizzati (numeri nativi), fatti salvi quelli la cui prima cifra del DN inizia per 0 ed 1, sulla rete di Telecom Italia e fornisce le informazioni necessarie ad instradare le chiamate verso i numeri portati; in tal modo Telecom Italia subentra ad Digitel nel ruolo di donor per questi numeri ed instrada le chiamate ricevute verso le reti degli operatori recipient;
2. Digitel acconsente alla configurazione degli archi di numerazione dalla stessa utilizzati (numeri nativi) la cui prima cifra del DN inizia per 0 ed 1, sulla rete di Clouditalia, per la decade 1, e di altro operatore che verrà individuato dall'Autorità, per la decade 0, e fornisce senza indugio a questi ultimi operatori le informazioni necessarie ad instradare le chiamate verso i numeri portati; in tal modo tali operatori subentrano, per tali numeri, a Digitel nel ruolo di donor ed instradano le chiamate ricevute verso le reti degli operatori recipient;
3. Ai fini di cui ai punti precedenti l'operatore che subentra in qualità di donor per uno specifico decamigliaio riceve da Digitel, senza indugio entro un giorno lavorativo dalla notifica del presente atto, copia del suo database di rete intelligente dei Numeri Portati;
4. Alla società Digitel di fornire immediatamente ai propri clienti, nei modi più appropriati e con congruo anticipo, un'adeguata informazione sulle modalità con le quali gli stessi possono migrare verso altro operatore. Digitel dovrà, altresì, pubblicare sul proprio sito

un'informazione dettagliata in merito alle tempistiche di risoluzione dei disservizi riportando quanto contenuto o rinviando al presente provvedimento.

Relativamente alla migrazione celere di tutte le utenze disservite Digitel, l'Agcom con il medesimo provvedimento ha stabilito che:

1. Digitel informi, senza indugio, con chiarezza i propri clienti della avvenuta sospensione dei servizi agli stessi forniti per il tramite dei servizi intermedi di Telecom (accesso ad Internet e telefonia) e, laddove non già fatto, generi i relativi CODICI DI MIGRAZIONE, sulla base delle norme tecniche vigenti (e sopra richiamate), entro massimo 5 giorni 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 potenzialmente oggetto di portabilità, secondo i canali commerciali che la stessa utilizza, e comunque verificando la loro ricezione.
2. Telecom e gli altri operatori autorizzati predispongano i propri sistemi per realizzare una procedura di migrazione ad hoc dei clienti di Digitel e, in particolare, che riconosciuti i clienti di Digitel (una volta che questi, vista l'eccezionalità del caso anche per il tramite dei loro legittimi reseller, chiedano la migrazione con il CODICE DI MIGRAZIONE fornito da Digitel), 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.

Con tale misura l'Agcom ha inteso consentire ai clienti con numeri nativi Digitel, già migrati, di ripristinare il servizio telefonico e ai clienti, ancora attestati su linee di accesso Digitel o con numerazione di Digitel, di migrare ed effettuare la portabilità del numero verso altri operatori.

Nel caso di specie, relativamente ai disservizi lamentati dall'istante si ritiene di estromettere dal presente procedimento l'operatore Fastweb atteso che a fronte della richiesta di migrazione si è comunque attivato tenendo comunque informato l'istante delle difficoltà riscontrate nel perfezionamento del passaggio e comunicando anche possibili soluzioni alternative al fine di dare soluzione ai disagi dallo stesso patiti, come peraltro risulta acclarato dalle mail prodotte ed esaminate.

Relativamente alla numerazione 0871/941024, risulta che la migrazione in Telecom, richiesta in data 18/11/2017, si è perfezionata in data 28/12/2018.

Ebbene, dalla disamina dei provvedimenti sopra richiamati, riguardo alla suddetta utenza, poiché gli operatori Digitel e Telecom non hanno in alcun modo dimostrato di essersi attivati secondo quanto disposto dall'Autorità, dando, da un lato, completa informazione all'istante della situazione e procedendo, dall'altro, quindi ad una celere risoluzione dei disservizi dallo stesso patiti, velocizzando la migrazione dell'utenza verso Telecom entro la tempistica prevista dal provvedimento citato, devono essere ritenuti corresponsabili per la ritardata migrazione dell'utenza 0871/941024 dal 05/12/2018 (data di ratifica del provvedimento Presidenziale Agcom) al 28/12/2018 (data di avvenuta migrazione), riconoscendo pertanto all'istante nella misura pro quota del 50% l'indennizzo di cui al combinato disposto degli art. artt. 6, commi 1 e 2, e 5, comma 1 dell'allegato A alla delibera Agcom n° 73/11/CONS dell'importo di euro **460,00** (gg. 23 \* 5,00 (art. 6 comma 1) \* 5,00, (art. 6 comma 2 e art. 5 comma 1) \* 2 servizi).

Relativamente alla numerazione 085/9031445, risulta che la migrazione in Telecom, richiesta in data 18/11/2017, successivamente reiterata in data 14/02/2018 è tuttavia ancora in corso di perfezionamento.

Dall'esame del provvedimento temporaneo emesso dallo scrivente in data 04/01/2018, risulta che l'utenza in parola dal 10/11/2017 era disservita solo per chiamate in uscita e per la linea dati, mentre era funzionante per le chiamate in entrata e che la richiesta migrazione verso Fastweb si era conclusa negativamente con causale "impossibile individuare l'impianto da migrare".

Per le medesime ragioni sopra richiamate, poiché gli operatori Digitel e Telecom non hanno in alcun modo dimostrato di essersi attivati secondo quanto disposto dall'Autorità, dando, da un

lato, completa informazione all'istante della situazione e procedendo, dall'altro, quindi ad una celere risoluzione dei disservizi dallo stesso patiti, velocizzando la migrazione dell'utenza verso Telecom entro la tempistica prevista dal provvedimento citato, devono essere ritenuti corresponsabili per la ritardata migrazione dell'utenza 085/9031445 dal 05/12//2018 (data di ratifica del provvedimento Presidenziale Agcom) al 12/02/2018 (data di deposito dell'istanza di definizione) riconoscendo pertanto all'istante nella misura pro quota del 50% l'indennizzo di cui al combinato disposto degli art. artt. 6, commi 1 e 2, e 5, comma 1 dell'allegato A alla delibera Agcom n° 73/11/CONS dell'importo di euro **690,00** (gg. 69 \* 5,00 (art. 6 comma 1) \* 5,00, (art. 6 comma 2 e art. 5 comma 1) \* 1 servizio).

Per le medesime ragioni gli operatori Digitel e Telecom sono tenuti a stornare e non più esigere tutte le fatture riferite ai periodi predetti e per entrambe le numerazioni.

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 adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro **100,00** (cento/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dal Sig. Xxx Uccelli nei confronti dell'operatore Fastweb per la ragioni sopra evidenziate. Accoglie l'istanza presentata dallo stesso nei confronti degli operatori Digitel Italia e Telecom Italia s.p.a. nei termini sopra evidenziati;

2. **La società Digitel Italia** è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro **50,00** (cinquanta/00) a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo di euro **575,00 ( euro 230,00 + euro 345,00)** (cinquecentosettantacinque/00) per la ritardata portabilità delle utenze 0871/941024 e 085/9031445, per le ragioni sopra evidenziate. Tali importi dovranno essere maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione;

3. **La società Telecom Italia s.p.a.** è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro **50,00** (cinquanta/00) a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo di euro **575,00 ( euro 230,00 + euro 345,00)** (cinquecentosettantacinque/00) per la ritardata portabilità delle utenze 0871/941024 e 085/9031445, per le ragioni sopra evidenziate. Tali importi dovranno essere maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione;

4. Le società **Digitel Italia e Telecom Italia spa** sono tenute, altresì, a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante stornando e non più esigendo gli importi relativi alle fatture riferite ai periodi predetti e per entrambe le numerazioni;

5. Le società **Digitel Italia e Telecom Italia spa** sono tenute, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. 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.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

7. 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 sui siti *web* del Corecom Abruzzo e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 11/09/2018

**IL RELATORE**

*F.to Dott.ssa Annalisa Ianni*

**IL DIRIGENTE**

*F.to Dott.ssa Michela Leacche*

**IL PRESIDENTE**

*F.to Dott. Filippo Lucci*

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n. 82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m. e i.