



**DELIBERAZIONE**  
**n. 6 del 12 febbraio 2018**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXX/ Fastweb  
XXX/Telecom Italia XXX**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>ALBERTO LAPENNA</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>Componente</i>
<b>ELETTRA PINZANI</b>	<i>Componente</i>
<b>MASSIMO SANDRELLI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

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

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

**VISTA** 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*";

**VISTA** 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;

**VISTA** 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);

**VISTO** l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni tra l'autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

**VISTA** la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Toscana in data 16 gennaio 2018, e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTA** 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 modifiche e integrazioni;

**VISTA** 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;

**VISTA** 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 successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** 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*";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

**VISTA** 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*";

**VISTA** l'istanza GU14 n. 85 del 12 marzo 2015 con la quale la società xxx 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);

**VISTA** l'istanza GU14 n. 247 del giorno 29 luglio 2015 con cui la società xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con le società Fastweb xxx (di seguito, per brevità, Fastweb) e Telecom Italia xxx (di seguito, per brevità, Telecom Italia) 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 Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

**VISTA** la nota del 1° ottobre 2015 con cui si disponeva la riunione dei procedimenti GU14 n. 85/15 e 247/15;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

La società istante, intestataria dell'utenza telefonica fissa *business* n. 0571 43xxx, con le due istanze introduttive dei procedimenti riuniti, ha contestato l'improvvisa interruzione, senza preavviso, dei servizi di fonia e ADSL.

In particolare, nelle istanze introduttive del procedimento, la società istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 9 ottobre 2014 constatava l'improvvisa interruzione dei servizi di fonia e ADSL; tempestivamente segnalava il disservizio all'operatore Telecom Italia e veniva a conoscenza che i servizi erano passati, suo malgrado, all'operatore Fastweb;
- in data 10 ottobre 2014 inviava a mezzo fax un reclamo all'operatore Telecom Italia con il quale, nel richiedere la riattivazione immediata delle utenze n. 0571 43XXX e n. 0571 401XXX, manifestava il disagio derivante dalla totale interruzione del servizio di fonia, internet e fax, puntualizzando di non aver mai richiesto il passaggio ad altro operatore;
- in data 14 ottobre 2014 la società istante reiterava il reclamo a mezzo fax all'operatore Telecom Italia, con il quale, nel richiedere di essere "*portato a conoscenza sia del nome che dell'azienda telefonica nonché della data della presunta migrazione del n. 0571 43XXX*", evidenziava di non esser riuscita ad ottenere tale informazione dal numero 191 dedicato al servizio clienti Telecom Italia;
- il servizio fonia e il servizio ADSL venivano riattivati con l'operatore Telecom Italia rispettivamente in data 27 ottobre 2014 e in data 4 novembre 2014;
- in data 4 marzo 2015 inviava, a mezzo lettera raccomandata A/R, un nuovo reclamo agli operatori Telecom Italia e Fastweb lamentando che, dal 19 febbraio 2015, le utenze n. 0571 43XXX e n. 0571 401XXX erano nuovamente sospese;
- i servizi venivano riattivati solo in data 16 aprile 2015.

In data 3 marzo 2015 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Fastweb e Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione relativo alla pratica UG n. 4725/14 presso il CoReCom Toscana,

tentativo che si concludeva con verbale attestante l'accordo con l'operatore Telecom Italia ed il fallimento dello stesso nei confronti dell'operatore Fastweb.

In data 28 luglio 2015 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Fastweb e Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione relativo alla pratica UG n. 646/15 presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso nei confronti degli operatori convenuti.

In base a tali premesse la società istante ha chiesto:

- con il GU14 n. 85/15 nei confronti del solo operatore Fastweb:

i) l'indennizzo per "sospensione del servizio dal 9/10/14 al 4/11/14" con annullamento delle eventuali fatture emesse da Fastweb ed il ritiro della pratica di recupero del credito eventualmente aperta;

ii) il "ripristino della linea telefonica e rientro in Telecom Italia";

- con il GU14 n. 247/15 nei confronti di entrambi gli operatori convenuti:

iii) l'indennizzo per la "sospensione del servizio dal 19/02/2015 al 16/04/2015" con annullamento delle eventuali fatture emesse da Fastweb ed il ritiro della pratica di recupero del credito eventualmente aperta;

iv) le spese di procedura.

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

La società Fastweb, in riferimento al GU14 n. 85/15, in data 10 aprile 2015, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha eccepito "il difetto di legittimazione attiva dell'istante il quale non è titolare di alcun rapporto negoziale con Fastweb xxx, né dimostra di essere parte contrattuale con la medesima. In effetti, a ben vedere, ciò di cui si duole l'istante scaturisce da semplici affermazioni che non trovano alcun riscontro in un rapporto contrattuale e non risultano neppure fornite di sostegno probatorio alcuno. Ne deriva l'assoluto difetto di legittimazione eccepito di cui si chiede declaratoria con conseguente archiviazione del presente procedimento". L'operatore nel merito ha evidenziato che, "non essendo xxx cliente Fastweb xxx, alcuno dei disagi asseriti può essere stato provocato dalla scrivente data l'esclusività della gestione delle risorse dell'istante in capo a Telecom Italia xxx Infatti, nella misura in cui ciò che l'istante asserisce si fosse in effetti verificato, la responsabilità non potrebbe che ricadere sull'Operatore di appartenenza dal momento che la procedura necessaria per la realizzazione effettiva di ciò che l'istante dichiara, senza peraltro fornire alcun sostegno probatorio, è soggetta a controlli di fattibilità prescritti dalla normativa di settore e necessari per la verifica della correttezza dei dati e, dunque, della intera richiesta. Nel caso che ci impegna, tali controlli avrebbero dovuto essere espletati da Telecom Italia xxx, sia nella qualità di Operatore donating, che in quella di donor. Ne deriva che, laddove ciò che asserisce l'istante dovesse trovare riscontro, alcuna responsabilità potrà essere imputata alla scrivente non essendo la medesima onerata di alcuno dei controlli predetti".

La società Fastweb, in riferimento al GU14 n. 247 /15, in data 15 settembre 2015, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha preliminarmente eccepito "il difetto di legittimazione attiva dell'istante il quale non è titolare di alcun rapporto negoziale con Fastweb xxx, né dimostra di essere parte contrattuale con la medesima. In effetti, a ben vedere, ciò di cui si duole l'istante scaturisce da semplici affermazioni che non trovano alcun riscontro in un rapporto contrattuale e non risultano neppure fornite di sostegno probatorio

*alcuno. Ne deriva l'assoluto difetto di legittimazione eccetto di cui si chiede declaratoria con conseguente archiviazione del presente procedimento". Nel merito con riferimento al distacco dei servizi di telefonia dal 19 febbraio 2015 al 16 aprile 2015 ha rilevato che "alcuno dei disagi asseriti può essere stato provocato dalla scrivente data l'esclusività della gestione delle risorse dell'istante in capo a Telecom Italia xxx. Alcuna responsabilità potrà essere, dunque, imputata alla scrivente. Infatti, nella misura in cui ciò che l'istante asserisce si fosse in effetti verificato, la responsabilità non potrebbe che ricadere sull'Operatore di appartenenza. E' proprio quest'ultimo onerato dei controlli relativi alle condizioni di fattibilità della procedura di migrazione prescritti dalla normativa di settore e necessari anche per la verifica della correttezza dei dati e, dunque, della intera richiesta. Nel caso che ci occupa, tali controlli avrebbero dovuto essere espletati da Telecom Italia xxx, sia quale Operatore donating, che nella veste di donor. Ne deriva che alcuna responsabilità può essere attribuita alla scrivente non essendo la medesima onerata di alcuno dei controlli predetti".*

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

La società Telecom Italia, in riferimento al GU14 n. 247/15, in data 18 settembre 2015, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva con documentazione in allegato, con la quale ha precisato che "l'istante è titolare dell'utenza 057143XXX in relazione alla quale Telecom in data 10 febbraio 2015 riceve una richiesta di attivazione da OLO Fastweb che provvede ad espletare in data 19 febbraio 2015, come da schermata Pitagora che si allega (cfr. doc. 1). Ai sensi della Delibera 274/07/CONS, Telecom, in quanto operatore telefonico ex monopolista, è obbligata dalla disciplina regolatoria ad eseguire gli ordini di attivazione e/o cessazione inoltrati dalle altre compagnie tramite il portale condiviso "Pitagora", ogni qualvolta queste lo richiedano. (...) Una volta ricevuto l'ordine ed espletate correttamente le operazioni di sua competenza, Telecom non ha più alcun potere di intervento sulle operazioni tecniche effettuate degli altri operatori telefonici ed infatti nelle procedure di attivazione del servizio in oggetto, si è attenuta a quanto previsto dalla normativa emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. La parte istante ha dichiarato di non aver mai richiesto a Fastweb "di prendere in gestione la mia linea telefonica", ciò comporta che le problematiche connesse e conseguenti la gestione indebita dell'utenza intestata all'istante, vanno imputate alla condotta dell'operatore Fastweb. Invero, si rileva, nessuna azione Telecom avrebbe potuto compiere per arrestare il processo di migrazione tenuto conto che le verifiche di portabilità vengono effettuate sulla linea in modo automatico e, solo qualora la richiesta risulti incongruente a livello tecnico, la stessa potrà essere respinta. Occorre infatti precisare che la fase 1 è automatica e ricorre spesso la circostanza che il cliente faccia richiesta di portabilità con anagrafica diversa (es. familiari o ragioni sociali diverse) ed è per tale motivo che il sistema non prevede il blocco delle richieste in fase 1 per la causale di cui appena detto. A ciò si aggiunga che l'utenza intestata all'istante rientra tra quelle circa 170 utenze per le quali Telecom ha ricevuto da Fastweb una richiesta di bonifica dello stato e degli asset di una serie di OL terminati in KO per inserimento errato delle numerazioni su DN da parte dello stesso operatore. Tali accadimenti hanno rappresentato ostacoli tecnici e anomalie i quali hanno inevitabilmente influenzato il processo di gestione dell'utenza in esame ma, rispetto ai quali, Telecom non può essere ritenuta in alcun modo responsabile. In ogni caso, dai controlli effettuati tramite la competente funzione Telecom, in data 30 marzo 2015, viene emesso l'OL di rientro - che per la fonia è stato effettuato in data 7 aprile 2015, mentre per il servizio Adsl è stato espletato definitivamente in data 16 aprile 2015, come confermato dell'istante. In conclusione Telecom ribadisce la correttezza del proprio Operato nella gestione dell'utenza oggetto della presente controversia, a fronte degli impedimenti tecnici che non hanno consentito operazioni ulteriori oltre quelle che sono state diligentemente compiute. Alla luce di quanto dedotto e prodotto è evidente che Telecom ha operato correttamente, non incorrendo in alcun tipo di inadempimento".

#### **4. La replica dell'operatore Fastweb.**

La società Fastweb, in riferimento al GU14 n. 247/15, in data 30 settembre 2015, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una replica, con la quale ha contestato quanto dedotto dall'operatore Telecom Italia deducendo che:

- *“il doc. 1 “Schermata Pitagora” allegato da Telecom Italia alla propria memoria (...) non risulta essere una schermata del sistema “Pitagora” ma “Siebel”. Trattasi, con ogni evidenza, di un documento a formazione unilaterale e NON estratto dal portale condiviso tra compagnie telefoniche e, pertanto, privo di qualsivoglia valenza e/o efficacia probatoria”;*
- *“dall'esame della predetta schermata NON si evince l'indicazione dell'OLO Fastweb che avrebbe operato la migrazione del numero 057143XXX”;*
- *“Telecom Italia è onerato dei controlli relativi alle condizioni di fattibilità della procedura di migrazione prescritti dalla normativa di settore e necessari anche per la verifica della correttezza dei dati e, dunque, della intera richiesta”;*
- *“da ultimo, appare infondato e comunque non si comprende il motivo, ai fini della procedura che ci occupa, di quanto affermato da Telecom Italia e cioè che l'utenza telefonica suddetta fosse “tra quelle circa 170 utenze per le quali Telecom ha ricevuto da Fastweb una richiesta di bonifica dello stato e degli asset di una serie di OL terminati in KO”.*

#### **5. Le richieste istruttorie integrative all'operatore Telecom Italia (Wholesale).**

L'Ufficio, sulla base degli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, ha chiesto integrazioni istruttorie ai sensi dell'art. 18 del Regolamento a Telecom Italia S.p.A. (Wholesale) volte a conoscere i passaggi tra gli operatori intervenuti nel periodo settembre 2014 – maggio 2015 sulla numerazione *de qua* con la richiesta di fornire il tracciato record in formato.xml di tutte le fasi della migrazione intercorse nel medesimo periodo, con particolare riferimento alla richiesta di migrazione e alla notifica dell'esito della gestione dell'ordine.

Nei termini concessi Telecom Italia S.p.A. (Wholesale) ha rappresentato che:

*“per il DN 0571 43XXX (anagrafica XXX la situazione, per le indicazioni avute, è:*

*In PITAGORA ci sono vecchi ordini (fino al 2005);*

*A causa della dismissione della parte grafica del sistema PITAGORA, siamo in grado di fornire solo informazioni di tipo testuale (file excel), in caso accorran.*

*In CRM 3.0 (numero di ordini: 2)*

*Ordine di ATTIVAZIONE MIGRAZIONE Numerazione Portata (Autogenerato) in SCARTATO --*

*- XXX OLO FASTWEB*

*data\_ricezione\_ordine 28/09/2014*

*data\_attesa\_consegna 09/10/2014*

*data\_espletamento 09/10/2014*

*Ordine di CESSAZIONE LINEA URBANA CPS (Autogenerato) in ESPLETAMENTO TECNICO ---*

*XXX XXX olo WELCOME ITALIA*

*data\_ricezione\_ordine 10/10/2014*

*data\_attesa\_consegna 09/10/2014*

*data\_espletamento 09/10/2014*

*In CRM 2.0-ADSL (numero di ordini: 5)*

*Ordine di MIGRAZIONE in CHIUSO olo FASTWEB*

*Data\_ricezione\_ordine 30/09/2014*

*data\_attesa\_consegna 09/10/2014*

*data\_espletamento 11/10/2014*

*Ordine di MIGRAZIONE MIGRAZIONE OLO in CHIUSO olo FASTWEB*

*data\_ricezione\_ordine 30/09/2014*

*data\_attesa\_consegna 09/10/2014*

*data\_espletamento 11/10/2014*

*Ordine di MIGRAZIONE MIGRAZIONE OLO in CHIUSO --- XXX olo FASTWEB*

*data\_ricezione\_ordine 13/10/2014*

*data\_attesa\_consegna 20/10/2014*

*data\_espletamento 21/10/2014*

*Ordine di MIGRAZIONE MIGRAZIONE OLO in CHIUSO KO olo FASTWEB*

*data\_ricezione\_ordine 31/10/2014*

*data\_attesa\_consegna 12/11/2014 Rimodulata al 24/11/2014*

*Ordine di MIGRAZIONE MIGRAZIONE OLO in CHIUSO KO --- XXX olo FASTWEB*

*data\_ricezione\_ordine 31/10/2014*

*data\_attesa\_consegna 12/11/2014 Rimodulata al 24/11/2014*

*In allegato le schermate".*

## **6. Motivazione della decisione.**

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

In via preliminare si osserva che:

- la presente definizione avrà ad oggetto unicamente l'utenza n. 0571 43XXX, atteso che, nei formulari GU14 n. 85/15 e GU14 n. 247/15, risulta essere la sola numerazione indicata nell'apposito spazio dedicato all'utenza interessata, nonché la sola ad essere menzionata nella descrizione dei fatti;

- non può essere accolta la richiesta di estromissione dal procedimento avanzata da Fastweb nelle memorie autorizzate relative ad entrambi i procedimenti, in quanto dagli atti ed in particolare dalle schermate estratte dal sistema CRM fornite da Telecom Italia XXX (Wholesale), a seguito di richiesta istruttoria da parte di quest'Ufficio, è emersa, in relazione all'utenza n. 0571 43XXX, l'emissione di ordinativi di attivazione da parte dell'operatore Fastweb; pertanto detto operatore non può dirsi estraneo alla vicenda;

- con riferimento alla richiesta di cui al punto ii) formulata nel GU14 n. 85/15 nei confronti di Fastweb per il "ripristino della linea telefonica e rientro in Telecom Italia", trattandosi di un *facere*, è inammissibile atteso che è estraneo come tale alla cognizione di questa Autorità ai sensi dell'Art. 19, comma 4, del Regolamento. Si rileva comunque che tale domanda non è più attuale in quanto il servizio fonia e il servizio ADSL venivano riattivati con detto operatore rispettivamente in data 27 ottobre 2014 e 4 novembre 2015.

Nel merito:

Sull'interruzione dei servizi sulla numerazione n. 0571 43XXX nel periodo 9 ottobre – 3 novembre 2014.

La società istante ha lamentato l'improvvisa sospensione, non preavvisata, dei servizi sulla propria utenza, nel periodo 9 ottobre – 4 novembre 2014. Con riferimento all'interruzione che ha interessato i servizi telefonici inerenti l'utenza telefonica *de qua*, l'operatore Fastweb ha eccepito "il difetto di legittimazione attiva dell'istante il quale non è titolare di alcun rapporto negoziale con Fastweb XXX".

La doglianza della società istante non è accoglibile, come di seguito esposto.

Ai fini di una migliore comprensione della 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 Agcom n. 41/09/CIR recante “Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa” e la Delibera Agcom 52/09/CIR recante “Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla Delibera Agcom 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, in particolare, l’utente aderisce ad un’offerta commerciale di un operatore commerciale 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.

Nel caso di specie da quanto documentato agli atti:

- con riferimento alla sospensione del servizio voce lamentata nel periodo 9 ottobre – 27 ottobre 2014, si deve rilevare che detta sospensione è dipesa da un errore materiale. Infatti risulta *per tabulas* dalle schermate estratte dal sistema CRM3 fornite da Telecom Italia S.p.A. (Wholesale) che, nella richiesta di migrazione operata da Fastweb (con data ricezione ordine 28 settembre 2014), l’utenza telefonica n. 0571 43XXX è abbinata ad un utente diverso (Sig.ra XXX) rispetto all’intestatario della linea (la società istante XXX), così come si evince chiaramente dalla lettura di quanto indicato nello spazio riservato ai “Dati utente finale”. Inoltre si rileva la cessazione della CPS attiva sull’utenza *de qua* con l’operatore Welcome Italia XXX avvenuta in data 9 ottobre 2014;

- con riferimento alla sospensione del servizio ADSL lamentata nel periodo 9 ottobre – 4 novembre 2014, si deve rilevare che detta sospensione è dipesa da un errore materiale. Infatti risulta *per tabulas* dalle schermate estratte dal sistema CRM2 fornite da Telecom Italia XXX (Wholesale) che nella richiesta di migrazione operata da Fastweb (con data ricezione ordine 30 settembre 2014) l’utenza telefonica n. 0571 43XXX è abbinata ad un utente diverso (Sig.ra XXX) rispetto all’intestatario della linea (la società istante XXX), così come si evince chiaramente dalla lettura di quanto indicato nello spazio riservato ai “Dati utente finale”.

Orbene, a fronte della ricezione della richiesta di migrazione della predetta risorsa numerica, la società Telecom Italia, in qualità di *donating*, in sede di verifiche formali e tecniche, avrebbe dovuto notificare la causale di scarto per incongruenza dei dati anagrafici/amministrativi, in conformità a quanto previsto

dal quadro regolamentare vigente (*ex multis* Delibera Agcom n. 30/17/CIR). Inoltre si deve osservare che la richiesta di migrazione, in CRM3, risulta comunque “scartata” in fase 3 (senza indicazione della relativa casuale) e pertanto la migrazione, pur non voluta, verso Fastweb non si è mai perfezionata. Ne consegue che l’operatore Telecom Italia XXX non avrebbe dovuto rilasciare la linea n. 0571 43XXX, stante il KO riportato.

Alla luce di ciò, l’erronea sospensione dei servizi voce e ADSL lamentata dall’utente nel periodo 9 ottobre – 27 ottobre 2014 è imputabile esclusivamente a Telecom Italia. Viceversa nessuna censura può essere mossa all’operatore Fastweb. Tuttavia, l’operatore Telecom Italia, non essendo parte del procedimento GU14 85/15, atteso che tra tale gestore e la società istante è intercorso un accordo bonario in sede di conciliazione (verbale UG 4725/14 redatto in data 3 marzo 2015), non può essere condannato alla liquidazione di alcun indennizzo.

Sull’interruzione dei servizi sulla numerazione n. 0571 43XXX nel periodo 19 febbraio – 16 aprile 2015

La società istante ha lamentato la sospensione dei servizi nel periodo 19 febbraio – 16 aprile 2015, laddove l’operatore Telecom Italia ha evidenziato che “*l’istante è titolare dell’utenza 057143XXX in relazione alla quale Telecom in data 10 febbraio 2015 riceve una richiesta di attivazione da OLO Fastweb che provvede ad espletare in data 19 febbraio 2015*”. Fastweb, viceversa, ha nuovamente sostenuto l’estraneità alla procedura di migrazione.

La doglianza della parte istante è fondata e meritevole di accoglimento nei limiti di seguito esposti.

Richiamati i riferimenti normativi sopra citati, si osserva che, nel caso di specie, a fronte di quanto lamentato dalla società istante, l’operatore Telecom Italia ha dedotto di aver espletato una richiesta di migrazione proveniente da Fastweb in data 19 febbraio 2015, data corrispondente alla sospensione dei servizi subita dalla società istante. A sostegno della propria posizione, Telecom Italia ha prodotto copia della schermata aziendale “Siebel” dalla quale, a prescindere da quanto eccepito dall’operatore Fastweb in merito alla validità probatoria di dette schermate, non è possibile verificare *per tabulas* la congruenza, in riferimento all’utenza n. 0571 43XXX, dei dati anagrafici/amministrativi inseriti nell’ordinativo. Infatti deve osservarsi che lo spazio dedicato all’“ID Risorsa” non risulta completato e non è, quindi, presente alcun riferimento anagrafico associato all’“ID Impianto” indicante la numerazione della società istante. Inoltre, dall’osservazione della schermata “Siebel” prodotta da Telecom Italia, si evince che il campo “Data Emissione CRM” riporta la data dell’11 novembre 2014. Ad un approfondimento istruttorio, dalle schermate estratte dal sistema CRM2 fornite da Telecom Italia S.p.A. (Wholesale), risultano *per tabulas* due richieste di migrazione, operate da Fastweb con “Data Ricezione Ordine” (DRO) del 31 ottobre 2014 e DAC 12 novembre 2014 (Rim. 24 novembre 2014), entrambe incongruenti rispetto alla anagrafica corretta XXX. Infatti negli spazi riservati ai “Dati utente finale” sono stati inseriti utenti diversi (rispettivamente Sig. XXX e Sig.ra XXX) dall’intestatario della linea ovvero la società istante. Inoltre in entrambe le richieste la numerazione n. 0571 43XXX è stata inserita nello spazio dedicato al numero pilota.

Tutto ciò posto, prendendo in esame la documentazione agli atti del procedimento, risulta che la società Telecom Italia, in qualità di *donating*, in sede di verifiche formali e tecniche, avrebbe dovuto notificare la causale di scarto per incongruenza dei dati anagrafici/amministrativi, in conformità a quanto previsto dal quadro regolamentare vigente (*ex multis* Delibera Agcom n. 30/17/CIR). Inoltre detti ordinativi risultano, comunque, andati in “scarto” con causale “*servizi xDSL attivi con lo stesso gestore*”. Al riguardo si rileva che l’operatore Fastweb, in considerazione dei KO ricevuti, non ha proseguito la procedura di migrazione, il cui espletamento da parte dell’operatore *donating*, nel caso di

specie Telecom Italia, in data 19 febbraio 2015, ha determinato l'interruzione della linea (*ex multis* Delibera Agcom n. 58/16/CIR). Nessuna censura può essere mossa, viceversa, all'operatore Fastweb.

Tale erronea sospensione legittima la liquidazione da parte dell'operatore Telecom Italia dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del *Regolamento indennizzi* secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero complessivo di 57 giorni dal 19 febbraio 2015 al 16 aprile 2015. Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* dell'utenza telefona interessata dal disservizio; l'indennizzo complessivo sarà pari ad euro 1.710,00 (euro 15,00 *pro die* x 57 giorni x 2 servizi).

La parte istante ha, altresì, diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione emessa da Telecom Italia relativa al periodo 19 febbraio – 16 aprile 2015, oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura da porsi a carico dell'operatore Telecom Italia.

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento 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 12 febbraio 2018;

Con voti unanimi

### **DELIBERA**

con riferimento alle istanze GU14 n. 85-15 e GU14 n. 247-15 riunite, presentate dalla società XXX nei confronti degli operatore Fastweb XXX e Telecom Italia XXX si dispone:

- 1) il rigetto delle istanze nei confronti dell'operatore Fastweb XXX;
- 2) in parziale accoglimento dell'istanza GU14 247-15 nei confronti dell'operatore Telecom Italia XXX che detto operatore provveda :
  - A) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:
    - a) di euro 1.710,00 a titolo di indennizzo per la sospensione dei servizi sull'utenza n. 0571 43484;
    - b) di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;
  - B) alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa provvedendo allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento all'utenza n. 0571 43XXX nel periodo 19 febbraio – 16 aprile 2015; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

E' fatta salva la possibilità per l'utente 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**  
*Enzo Brogi*