

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXX Martini /Fastweb  
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;

**VISTO** il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "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 4 dicembre 2008;

**VISTA** 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);

**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** 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** 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 n. 156 del 27 maggio 2015 con cui il Sig. XXX Martini 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) 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, Allegato A;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica fissa residenziale n. 0577 288XXX con l'operatore Telecom Italia XXX, ha lamentato l'improvvisa interruzione, senza preavviso, dei servizi di fonia e ADSL, nonché l'indebita appropriazione della linea da parte di Fastweb.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 9 ottobre 2014 constatava la “cessazione improvvisa dei servizi telefonici e di ADSL”;
- contattava, quindi, l'operatore Telecom Italia XXX, senza ottenere spiegazioni in merito all'improvvisa sospensione dei servizi sulla propria utenza.

Contestualmente al deposito dell'istanza di conciliazione, in data 20 novembre 2014, l'istante chiedeva al CoReCom Toscana l'adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS nei confronti dell'operatore Telecom Italia XXX, al fine di ottenere il ripristino dell'utenza medesima con il medesimo operatore. In data 4 dicembre 2015 quest'Ufficio emetteva un provvedimento di attivazione dell'utenza *de qua*. A seguito di detto provvedimento i servizi venivano ripristinati in data 22 dicembre 2014, come confermato dallo stesso utente con e-mail del 16 gennaio 2015.

Nell'ambito della medesima procedura l'operatore Telecom Italia XXX, con propria nota difensiva datata 5 dicembre 2014, deduceva che l'utenza n. 0577 288XXX faceva parte “della lista di numerazioni che FASTWEB ha acquisito indebitamente”.

In data 26 maggio 2015 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Fastweb e Telecom Italia XXX tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso nei confronti di Fastweb, per mancata comparizione di detto operatore e di accordo con Telecom Italia XXX.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) “un indennizzo e un risarcimento del danno da parte dell'operatore Fastweb”;
- ii) “che sia valutata la mancata comparizione dell'operatore Fastweb in prima istanza”.

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

La società Fastweb, in data 16 giugno 2015, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva nella quale, in via preliminare 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, “fermo il preliminare ed assorbente rilievo decisionale di quanto sopra esposto, per mero tuziorismo difensivo” ha, inoltre, osservato quanto segue:

- “dalla documentazione depositata da controparte è possibile rilevare come la medesima imputi a responsabilità di Fastweb XXX di aver subito, tra il 09.10.2014 ed il 23.12.2014 la “cessazione improvvisa dei servizi telefonici e di Adsl forniti da Telecom”, dichiarando di aver appreso in sede di conciliazione e dall’Operatore Telecom “..che il disservizio è stato cagionato completamente dall’Operatore Fastweb”. Sul punto, si rileva che non essendo il sig. Martini 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.”.

Pertanto l’operatore Fastweb ha concluso “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”.

### **3. La richiesta integrativa istruttoria a Telecom Italia XXX (Wholesale).**

L’Ufficio, sulla base degli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, ha chiesto un’integrazione istruttoria ai sensi dell’art. 18 del Regolamento a Telecom ItaliaXXX (Wholesale) volta ad indicare i passaggi tra operatori intervenuti nel periodo settembre-dicembre 2014 sulla numerazione 0577 288XXX, allegando i relativi “tracciati record” e/o altra documentazione utile.

Nei termini concessi Telecom Italia XXX (Wholesale) ha rappresentato che:

*“In CRM 3.0 (numero di ordini: 1)*

*ordine di ATTIVAZIONE MIGRAZIONE DI NPG SU XDSL anagr MORETTI ROBERTO in KO olo  
FASTWEB*

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

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

*data\_espletamento 10/10/2014*

*In CRM 2.0-ADSL (numero di ordini: 3)*

*Ordine di MIGRAZIONE OLO BTS NAKED + NP SU BTS NAKED anagr MORETTI ROBERTO in KO  
olo FASTWEB*

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

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

*data\_espletamento 09 / 10 /2014*

*Ordine di MIGRAZIONE OLO BTS NAKED + NP SU BTS NAKED anagr MORETTI ROBERTO in KO  
Olo FASTWEB*

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

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

*data\_espletamento 09/10/2014*

*Ordine di MIGRAZIONE OLD BTS NAKED SU BTS NAKED in KO per Servizio xDSL attivo con lo stesso gestore olo FASTWEB*

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

*data\_attesa\_consegna 12/11/2014 - Rim 24/11/2014”.*

#### **4. Motivazione della decisione.**

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

In via preliminare si osserva che:

- non può essere accolta l'eccezione relativa al difetto di legittimazione attiva avanzata da Fastweb nelle memorie autorizzate in quanto dagli atti del procedimento 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 oggetto della controversia, l'emissione di ordinativi di attivazione da parte dell'operatore Fastweb;

- con riferimento alla domanda di cui al punto i) volta ad ottenere *“un indennizzo e un risarcimento del danno da parte dell'operatore Fastweb”* non è ammissibile per la parte inerente la richiesta di risarcimento del danno, in quanto materia estranea come tale alla cognizione di questa Autorità ai sensi dell'Art. 19, comma 4, del Regolamento.

Nel merito:

Sull'interruzione dei servizi sulla numerazione 0577 288XXX nel periodo 9 ottobre – 22 dicembre 2014

±

L'istante ha lamentato l'improvvisa sospensione, non preavvisata, dei servizi sulla propria utenza, laddove l'operatore Fastweb ha eccepito preliminarmente *“il difetto di legittimazione attiva dell'istante il quale non è titolare di alcun rapporto negoziale con Fastweb XXX”*.

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.

Da quanto documentato agli atti, si deve rilevare che la sospensione che ha interessato il servizio telefonico inerente l'utenza telefonica *de qua* nel periodo 9 ottobre – 22 dicembre 2014 è dipesa da un errore materiale. Infatti risulta *per tabulas* dalle schermate estratte dal sistema CRM fornite da Telecom Italia XXX (Wholesale) che nella richiesta di migrazione operata da Fastweb (con data ricezione ordine 29 settembre 2014) l'utenza telefonica n. 0577 288XXX è abbinata ad un utente diverso (Sig. XXX Moretti) rispetto all'intestatario della linea (Sig. Leonardo Martini), 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 XXX, in qualità di operatore *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 è stata comunque "scartata" in fase 3 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 *de qua*, stante il KO riportato.

Alla luce di ciò, il disservizio lamentato dall'utente nel periodo 9 ottobre - 22 dicembre 2014 non è imputabile all'operatore Fastweb.

Sulla richiesta di valutazione della mancata comparizione dell'operatore di cui al punto *ii*) delle domande si rileva che non è possibile erogare un indennizzo atteso che non rientra nelle fattispecie previste dalla Delibera indennizzi; quanto alle spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione potevano essere riconosciute, indipendentemente dall'esito della presente della controversia, in caso di produzione in atti di idonea documentazione nel rispetto di quanto previsto dell'Art. 19, comma 6, del Regolamento. Nel caso di specie detta produzione non è avvenuta.

**VISTI** la relazione istruttoria e lo schema di decisione predisposti 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 dicembre 2017;

Con voti unanimi

### **DELIBERA**

il rigetto dell'istanza avanzata in data 27 maggio 2015 dal Sig. XXX Martini nei confronti dell'operatore Fastweb XXX, con compensazione delle spese procedurali.

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*