

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

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Vice Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<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. 264 del 6 agosto 2015 con cui la Sig.ra XXX Autino 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 con 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 n. 173/07/CONS, Allegato A;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, intestataria dell'utenza telefonica fissa residenziale n. 0577 925XXX con Telecom Italia, lamenta l'improvvisa interruzione, senza preavviso, dei servizi di fonia e ADSL.

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

- in data 8 ottobre 2014 constatava l'improvvisa interruzione dei servizi di fonia e ADSL; tempestivamente segnalava il disservizio all'operatore Telecom Italia;
- veniva a sapere che l'utenza era stata oggetto di una procedura di migrazione verso altro gestore; in seguito ad ulteriori contatti telefonici, le veniva comunicato che detta procedura di migrazione era stata attivata molto probabilmente dall'operatore Fastweb;
- in data 10 ottobre 2014, per il tramite dell'Avv. Stufetti, inviava a Telecom Italia e, per conoscenza, a Fastweb, un reclamo a mezzo PEC, con il quale intimava l'operatore Telecom Italia a *“ripristinare la linea telefonica”*;
- con lettera datata 27 ottobre 2014, ad oggetto il *“passaggio ad altro operatore telefonico cliente 0577925014”*, l'operatore Telecom Italia riscontrava il reclamo dell'istante del 10 ottobre 2014 comunicando di aver *“dovuto procedere al rilascio della linea”* nell'ambito delle *“giuste procedure di migrazione fra gestori telefonici”*; nella medesima missiva specificava, altresì, che *“la linea telefonica in oggetto non risultava ormai essere gestita da Telecom Italia”*.

Nell'ambito della procedura di conciliazione, in data 28 ottobre 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, al fine di ottenere il ripristino dell'utenza medesima. In data 9 dicembre 2014, quest'Ufficio emetteva un provvedimento volto ad ottenere il ripristino dei servizi dell'utenza *de qua* nei confronti di detto operatore; il provvedimento rimaneva inesitato. Nell'ambito della medesima procedura GU5 l'operatore Telecom Italia, con proprie note difensive dichiarava che per l'utenza telefonica n. 0577 925XXX *“è presente una richiesta di attivazione/migrazione Number Portability con OLO Fastweb con DRO (data richiesta ordine) del 24/09/2014 e DAC (data accettazione consegna) del 08/10/2014 in SCARTATO”*.

Nell'ambito della procedura conciliativa, intentata presso detto Corecom in data 28 ottobre 2014, apprendeva che era stata effettuata, senza che fosse stata mai richiesta, una migrazione verso l'operatore Fastweb; l'istante integrava, quindi, il contraddittorio nei confronti dell'operatore medesimo.

In data 26 maggio 2015 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Telecom Italia e Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) l'*“indennizzo per la sospensione del servizio”*;
- ii) *“l'indennizzo per la perdita della numerazione”* ;

iii) l'indennizzo per la *“mancata ottemperanza al provvedimento temporaneo”*.

In data 18 settembre 2015, l'istante, per il tramite dell'Avv. Stufetti, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una memoria integrativa, con documentazione allegata, con la quale ha ribadito, tra l'altro, di non aver *“giammai provveduto a chiedere la migrazione della propria utenza telefonica con altro operatore”*. L'istante ha rappresentato di aver tempestivamente segnalato l'interruzione dei servizi a far data 8 ottobre 2014 al Servizio Clienti di Telecom Italia e che alla *“le veniva riferito che probabilmente vi era una procedura di migrazione in corso”*. In merito alla migrazione non richiesta, la parte istante ha osservato che *“delle due l'una o l'operatore Telecom non ha sufficientemente “protetto” il suo utente, lasciando che altro operatore si impossessasse della linea telefonica oppure Fastweb ha del tutto illegittimamente effettuato delle richieste senza averne alcuna autorizzazione!”*.

2. La posizione dell' operatore Telecom Italia.

La società Telecom Italia, in data 21 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, nella quale ha rilevato, *“in via preliminare, (...) l'inammissibilità dell'istanza di definizione della controversia presentata dalla Sig.ra Autino al Corecom Toscana ai sensi dell'art. 14 della Delibera n. 173/07/CONS, per difformità dell'oggetto delle contestazioni e delle istanze formulate rispetto a quelle sottoposte a codesto Corecom in primo grado in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione. Telecom rileva infatti che (...) l'istante, nell'introdurre detto tentativo di conciliazione mediante UG del 28 ottobre 2014, chiedeva il "ripristino linea telefonica oltre al risarcimento danni per assenza linea telefonica e adsl per, ad oggi, 20 giorni" diversamente da quanto successivamente specificato nel formulario di seconda istanza GUI4, in cui si insiste come di seguito: "indennizzo per sospensione del servizio ex art. 4. oltre all'indennizzo per la perdita della numerazione ex art. 9 dell'Allegato A alla delibera 73/11/CONS; mancata ottemperanza al provvedimento temporaneo”*.

L'operatore ha, nel merito, evidenziato l'*“infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di Telecom”*, in quanto *“nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. La Sig.ra Autino asserisce di aver sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l'effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l'evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva di Telecom che (...) non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda”*.

L'operatore Telecom Italia, sul punto, ha evidenziato che:

- *“la prima segnalazione circa il presunto disservizio oggetto della presente controversia è stata ricevuta dall'esponente società in data 9 ottobre 2014 e chiusa in pari data perché la linea non risultava essere in consistenza Telecom. Il giorno successivo, la Sig.ra Autino inviava formale diffida tramite il proprio legale (Doc. 1) in relazione alla quale Telecom apriva un ticket in data 23 ottobre 2014 per ‘anomalia nella migrazione’ (Doc. 2)”*;

- riscontrava il reclamo di parte istante con lettera del 27 ottobre 2014 *“in cui precisava la propria estraneità alla vicenda (Doc.3)”*; specificava di aver *“dovuto procedere al rilascio della linea”* che non risultava più in gestione Telecom Italia e che, quindi, *“eventuali danni patiti potranno esseri richiesti al nuovo gestore”*;

- *“dalle verifiche svolte emergeva (...) che la linea era in ULL - ovvero migrata presso altro Operatore nonostante la cliente dichiarasse di non averne mai fatto richiesta”*;

- *“alla luce della Delibera n. 274/07/CONS sulle procedure da rispettare per l'attivazione (e la cessazione) del servizio in ULL, tale operazione è possibile solo tramite l'immissione da parte dell'OLO, all'interna del sistema condiviso "Pitagora", di una richiesta di attivazione previo inserimento del codice di migrazione fornito direttamente dall'utente finale, ovvero, nel caso di specie, la Sig.ra Autino”;*

- *nel caso in esame Telecom Italia “si è meramente limitata a dare seguito alla richiesta di Fastweb, presumibilmente effettuata dopo la sottoscrizione del contratto di fornitura da parte dell'odierna Istante”.*

L'operatore Telecom Italia, richiamando le fasi principali della procedura di migrazione, ha, inoltre, osservato che *“l'avvio della procedura di migrazione è sempre ad iniziativa dell'utente finale senza la cui collaborazione - ovvero la fornitura del codice di migrazione – l'OLO non può interloquire con Telecom per ottenere il rilascio della risorsa”.* L'operatore ha, inoltre, precisato di non aver *“posto in essere alcuna iniziativa di natura unilaterale ai danni della Sig.ra Autino, avendo dato seguito alla richiesta di migrazione proveniente da Fastweb in ossequio agli obblighi regolatori a sé spettanti”.*

L'operatore Telecom Italia ha, altresì, osservato che:

- *“in data 21 novembre 2014 parte istante, evidentemente non interessata ad avere Fastweb come operatore telefonico, al fine di ottenere il rientro in Telecom presentava apposita istanza di provvedimento temporaneo ed urgente ex art. 5 e 21 all. A della Delibera n. 173/07/CON5, concesso in data 10 dicembre 2014 (Doc. 4)”;*

- *in data “11 febbraio 2015 il Corecom ha segnalato l'inottemperanza dell'esponente società al provvedimento temporaneo, provocata dal fatto che l'utenza risultava attiva con OLO dall'8 ottobre 2014. In realtà, Telecom si adoperava, in fase di lavorazione del provvedimento in questione a garantire la corretta migrazione aprendo un ulteriore ticket per il riallineamento della fonia con il servizio ADSL, migrato - come previsto dalla disciplina regolatoria - già in data 8 ottobre 2014 (Doc. 5). Solo dopo aver eseguito correttamente tale riallineamento, avvenuto in data 15 dicembre 2014, era quindi possibile perfezionare la migrazione in Fastweb, come risulta dalla schermata allegata (Doc. 6)”;*

- *“non riuscendo ad addivenire ad una soluzione neppure tramite l'intervento del Corecom, la Sig.ra Autino reiterava l'istanza di provvedimento temporaneo ed urgente, ricevendo in riscontro una comunicazione datata 18 maggio 2015 (Doc. 7) in cui si precisava di non poter dare seguito alla richiesta in quanto Fastweb, in sede istruttoria, aveva affermato "non intercorrere alcun rapporto contrattuale con la cliente e di avere segnalato il caso a Telecom unico soggetto in grado di gestirlo. Va da sé che tali affermazioni dimostrano inequivocabilmente la scorrettezza della condotta di Fastweb che, dopo essersi appropriata dell'utenza a seguito di migrazione, si ritiene sollevata da ogni genere di obbligo concernente la risoluzione dei disservizi telefonici sulle linee gestite addossando addirittura la responsabilità al donating, ritenuto apoditticamente l'unico soggetto in grado di gestire la segnalazione, pur essendo in realtà totalmente estraneo al rapporto di fornitura”.*

- *“in data 24 giugno 2015, l'esponente società attivava su richiesta di parte istante un nuovo numero (0577.948542) come da Welcome Letter del 22 giugno 2015 (Doc. 8)”.*

L'operatore ha, infine, concluso come *“la condotta di Telecom sia stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente previsti, avendo intrapreso tutte le iniziative utili in favore della Sig.ra Autino, rimaste parzialmente senza esito a causa dell'ostruzionismo di Fastweb che rappresenta di fatto*

l'unico interlocutore verso cui quest'ultima deve indirizzare le proprie istanze, attesa la totale estraneità dell'esponente società alla vicenda de qua".

Infine l'operatore Telecom Italia ha concluso che "il servizio fornito alla Sig.ra Autino è stato sempre regolare fino al momento della migrazione, intervenuta, è opportuno ricordare, non per iniziativa unilaterale di Telecom ma a seguito di apposita richiesta da parte dall'utente finale, a tutti gli effetti controparte contrattuale dell'OLO. Pertanto, le istanze formulate in tale sede dal cliente non possono trovare accoglimento alcuno perché infondate in fatto e in diritto".

3. La posizione dell'operatore Fastweb.

In data 4 settembre 2015, la società Fastweb ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva, con la 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 di cui si chiede declaratoria con conseguente archiviazione del presente procedimento".

Nel merito l'operatore ha osservato che, "fermo il preliminare ed assorbente rilievo decisionale di quanto sopra esposto, per mero tuziorismo difensivo (...) alcuno dei disagi asseriti può essere stato provocato dalla scrivente data l'esclusività della gestione delle risorse dell'istante in capo a Telecom Italia S.p.A. Alcuna responsabilità potrà essere imputata alla scrivente. Infatti, nella misura in cui ciò che l'istante asserisce da reclami 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 delle 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 donor. Ne deriva che alcuna responsabilità può essere attribuita alla scrivente non essendo la medesima onerata di alcuno dei controlli predetti".

In data 22 settembre 2017, la società Fastweb ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una memoria con la quale ha inteso "replicare brevemente alle deduzioni spiegate dall'istante nella propria memoria integrativa del 18.09.2015". In particolare l'operatore ha osservato che "la sig.ra Autino ha introdotto la controversia che ci occupa nei confronti della deducente sulla scorta di mere dichiarazioni di cui, peraltro, non è nemmeno certa che avrebbe effettuato Telecom Italia in sede di udienza di conciliazione". Sul punto l'operatore ha ribadito di non aver "alcuna responsabilità in relazione alle doglianze introdotte dalla sig.ra Autino con la quale non ha mai avuto alcun rapporto contrattuale".

4. La replica dell'istante.

In data 30 settembre 2017, l'istante, per il tramite dell'Avv. Stufetti, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una memoria di replica, con documentazione in allegato, con la quale ha evidenziato che, in data 9 dicembre 2014, il Corecom disponeva che Telecom provvedesse al ripristino del corretto funzionamento dell'utenza telefonica; tuttavia il provvedimento rimaneva inesitato come da segnalazione dell'istante "di non ottemperanza al provvedimento in data 12.12.2014, nonché in data 5.1.2015 ed in data 15.01.2015 (all.1)".

In merito alla difformità fra le richieste avanzate in sede conciliativa e di definizione contestata dall'operatore Telecom Italia, l'istante ha osservato che *“qualora Telecom avesse ottemperato al provvedimento temporaneo del 9.12.2014 ad oggi la signora Autino non sarebbe stata costretta a chiedere la definizione della controversia al Corecom. E' evidente come tutte le doglianze proposte al n. 1 della memoria in cui Telecom afferma che si sia realizzata una nuova prospettazione dei fatti siano totalmente pretestuose”*.

L'istante ha ulteriormente ribadito *“come, non vi sia stata alcuna richiesta di migrazione (..) a nessun operatore telefonico diverso da Telecom Italia”*, di non aver *“mai fornito alcun codice di migrazione”*, né di aver mai sottoscritto un contratto con Fastweb.

L'istante ha, altresì, avanzato richiesta di chiarimento circa *“quali documenti vengono richiesti da Telecom all'utente che chiede la migrazione a tutela e garanzia del fatto che ciò sia reale espressione della volontà dell'utente titolare della linea telefonica”*.

Sul punto ha evidenziato che, sin *“dall'8.10.2014, la Sig.ra Autino dichiarava a Telecom di non aver effettuato alcuna richiesta di migrazione, dapprima telefonicamente al servizio clienti e successivamente tramite formale reclamo a firma del sottoscritto legale”*.

Infine l'istante ha osservato *“come l'inottemperanza al provvedimento temporaneo e la perdita della numerazione telefonica siano sviluppi ulteriori inerenti la medesima controversia ed aventi quindi il medesimo oggetto che, alla data del 10.10.2014, non potevano essere presi in considerazione in quanto, a nostro avviso, nemmeno ipotizzabili. In merito alla presunta richiesta risarcitoria preme invece ribadire che ciò che viene domandato legittimamente in sede di definizione della controversia è semplicemente l'indennizzo ex art. 4 allegato A alla delibera n. 73/11/CONS”*.

5. La richiesta integrativa istruttoria a Telecom Italia XXX (Wholesale).

L'Ufficio, sulla base degli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, ha chiesto una integrazione istruttoria ai sensi dell'art. 18 del Regolamento a Telecom Italia XXX (Wholesale) volta a conoscere i passaggi tra gli operatori intervenuti nel periodo settembre 2014 – gennaio 2015 sulla numerazione *de qua*, allegando i relativi *“tracciati record”* e/o altra documentazione utile.

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

“per il DN 0577925014 intestato a AUTINO ANTONELLA la situazione è la seguente:

In CRM 3.0 (numero di ordini: 1)

Ordine di ATTIVAZIONE DI NPG SU XDSL FASTWEB

data_ricezione_ordine 24/09/2014

data_attesa_consegna 08/10/2014

data_espletamento 08/10/2014

In CRM 2.0-ADSL (numero di ordini: 1)

Ordine di MIGRAZIONE BTS NAKED + NP SU BTS NAKED FASTWEB

data_ricezione_ordine 26/09/2014

data_attesa_consegna 08/10/2014

data_espletamento 08/10/2014

Si segnala altresì che la numerazione de qua rientra in un elenco di numerazioni che, a causa di un errato inserimento ad opera dell'operatore Fastweb del numero pilota nel campo preposto alla portabilità, sono stati erroneamente migrate verso Fastweb. Più precisamente l'operatore Fastweb ha indicato nel campo DN da portare la medesima numerazione inserita nel campo numero pilota. L'espletamento di tali ordini ha avuto come conseguenza il disservizio dei clienti con numerazioni attive in TI retail".

Non sono stati forniti i tracciati record.

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:

- non è accoglibile l'eccezione formulata dall'operatore Fastweb nelle proprie memorie autorizzate in ordine al "*difetto di legittimazione attiva dell'istante*" 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; pertanto detto operatore non può dirsi estraneo alla vicenda;

- con riferimento alla richiesta di indennizzo di cui al punto *ii*) volta ad ottenere l'indennizzo per la perdita del numero la stessa non può essere accolta in quanto, trattandosi di domanda nuova rispetto alle richieste contenute nell'istanza di conciliazione a suo tempo promossa, viola il principio dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione e da un punto di vista formale è improcedibile;

- con riferimento alla richiesta di cui al punto *iii*) volta ad ottenere l'indennizzo "*per inottemperanza al provvedimento temporaneo*" la stessa non può essere accolta, tenuto conto che trattasi di fattispecie non riconducibile ad alcuna delle ipotesi di indennizzo di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS.

Nel merito:

Sulla sospensione dei servizi a far data dal 8 ottobre 2014.

L'istante ha lamentato l'improvvisa sospensione, non preavvisata, dei servizi sulla propria utenza, laddove l'operatore Telecom Italia ha dedotto che, "*dal 9 ottobre 2014 (...) la linea non risultava essere in consistenza Telecom, ma risultava migrata a Fastweb*". Da parte sua, l'operatore Fastweb ha controdedotto che l'istante non è titolare "*di alcun rapporto negoziale con Fastweb XXX.*"

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

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 in esame, da quanto documentato agli atti, si deve rilevare che la sospensione che ha interessato il servizio telefonico inerente l'utenza n. 0577 925XXX a far data 8 ottobre 2014 è dipesa da un'erronea lavorazione di una richiesta di attivazione da parte di Fastweb relativa ad un soggetto diverso dall'effettiva intestataria dell'utenza *de qua*.

Nello specifico, dalla documentazione acquisita agli atti, si riscontra il verificarsi di un errore materiale nell'abbinamento dell'utenza telefonica n. 0577 925XXX ad un utente, ovvero il Sig. XXX D'Avino, non coincidente con l'intestataria dell'utenza, la Sig.ra Autino. Infatti, dalle schermate CRM 3 depositate in atti, si evince che, in data 25 settembre 2014, risulta inserito, per l'utenza n. 0577 925014, un ordine di attivazione da parte dell'operatore Fastweb con DAC fissata per l'8 ottobre 2014; tuttavia, come già detto, tale numerazione risulta associata ad un utente diverso dalla Sig.ra Autino ovvero il Sig. XXX D'Avino. Inoltre, dalle schermate CRM 2 depositate in atti, si evince il verificarsi di un'analogha situazione: infatti l'utenza *de qua* risulta inserita nello "slot" dedicato al numero pilota ed associata ad un utente diverso dall'intestataria dell'utenza (ovvero il Sig. XXX D'Avino).

Pertanto, per quanto sopra rappresentato, non può che dedursi che, a fronte della ricezione della richiesta di migrazione della predetta risorsa numerica da parte dell'operatore Fastweb, la società Telecom Italia, quale operatore "donating", in sede di verifiche formali 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).

Ciò premesso, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che l'esclusiva responsabilità dell'erronea sospensione dei servizi occorsa sull'utenza *de qua* sia imputabile all'operatore Telecom Italia, non avendo il predetto operatore dimostrato di aver notificato la causale di scarto prevista dalla normativa; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Tale erronea sospensione, imputabile esclusivamente alla società Telecom Italia, legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del *Regolamento indennizzi* secondo il parametro di euro 7,50 *pro die*.

Per quanto concerne l'intervallo temporale rispetto al quale calcolare l'indennizzo si individua il *dies a quo* nel giorno 8 ottobre 2014 (data in cui è stata interrotta l'erogazione dei servizi) e il *dies ad quem* nella data del 23 giugno 2015 (giorno antecedente alla data in cui Telecom Italia ha attivato i servizi su un nuovo numero).

Ne deriva che, per la completa interruzione del servizio, l'operatore Telecom Italia è tenuto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 3.885,00 (euro 7,50 x 2 servizi x n. 259 giorni di disservizio).

Inoltre, a fronte della sospensione dei servizi da parte di Telecom, non può ritenersi fondata la pretesa creditoria vantata dalla società stessa. L'istante ha quindi diritto allo storno della fatturazione (o il rimborso di quanto fosse stato per essa già versato dall'istante) emessa con riferimento all'utenza n. 0577 925XXX a far data dal giorno 8 ottobre 2014 fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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 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 6 agosto 2015 dalla Sig.ra XXX Autino nei confronti di Fastweb XXX con compensazione delle spese procedurali;

- in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 6 agosto 2015 dalla Sig.ra XXX Autino nei confronti dell'operatore Telecom Italia XXX che detto operatore provveda:

1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:

- a) di euro 3.885,00 a titolo di indennizzo per la sospensione dei servizi sull'utenza n. 0577 925XXX;
- b) di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;

2) 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. 0577 925XXX a far data dal giorno 8 ottobre 2014 fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione; 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