

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXX XXXXXXXX
XXXX XXXXXXXX / BT Italia XXX / Telecom Italia XXX**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

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

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- 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;
- 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;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- l'"Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 481 dell'11 giugno 2013 con cui lo XXXXXX XXXXXXXX XXXX XXXXXXXXX (di seguito, per brevità, XXXXXX XXXXXXXX) chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia XXX (di seguito, per brevità, BT Italia) 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 n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 13 giugno 2013 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 26 settembre 2013 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 22 ottobre 2013;

UDITE le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Lo XXXXXX XXXXXXXX, già intestatario di un contratto di fonia fissa con la società BT Italia per la linee XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX, con collegati servizi di fonia fissa ed ADSL, in data 20 marzo 2013 chiedeva la migrazione delle utenze all'operatore Telecom Italia con contestuale richiesta di number portability. La migrazione avveniva in data 15 aprile 2013 e, a partire da tale data, le numerazioni di parte istante risultavano abilitate a ricevere chiamate unicamente da utenze gestite dalla compagnia Telecom Italia. Nonostante i numerosi solleciti presentati ad entrambi gli operatori, il servizio risultava funzionante solamente nei termini sopra descritti.

In data 20 maggio 2013 lo XXXXXX XXXXXXXX esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom della Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia parte istante ha richiesto:

- 1) L'indennizzo per il "parziale servizio fornito da Telecom per il mancato rilascio della portabilità dei numeri da parte di BT" dalla segnalazione fatta all'operatore Telecom Italia in data 16 aprile 2013 fino al momento di ripristino del servizio;
- 2) il recupero delle spese subite per l'attivazione di una nuova linea con l'operatore Telecom Italia per "tamponare" il disservizio.

In data 10 luglio 2013, nel rispetto dei termini procedurali, il gestore Telecom Italia ha fatto pervenire propria memoria difensiva, con la quale declinava qualsiasi responsabilità in relazione ai fatti oggetto del contendere; in particolare, evidenziava come la parte istante avesse presentato reclami unicamente nei confronti del gestore BT Italia. La compagnia telefonica precisava come in seguito all'ordinativo dell'8 aprile 2013, le linee oggetto dell'istanza rientravano definitivamente in Telecom Italia in data 15 aprile 2013, con contestuale attivazione del servizio ADSL e che, non appena ricevuti i reclami presentati dallo XXXXXX XXXXXXXX circa le problematiche tecniche riscontrate, apriva diversi ticket, dai quali emergeva la "mancata regolarizzazione del numero sul database di BT", operatore *donating*.

La società BT Italia non ha fatto pervenire memorie.

Nel corso dell'udienza di discussione tenutasi in data 22 ottobre 2013, il CoReCom chiedeva ai gestori convenuti di produrre, entro il termine del 5 novembre 2013, le schermate del sistema "Pitagora" per la società Telecom Italia e del sistema "Pegaso" per l'operatore BT Italia relative alle procedure di

migrazione inerenti le utenze XXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXX.

Tale richiesta veniva espletata dall'operatore BT Italia in data 24 ottobre 2013 e dal gestore Telecom Italia in data 25 ottobre 2013.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sul malfunzionamento del servizio voce subito dalle utenze di fonia fissa n. XXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXX nel periodo intercorrente fra il 16 aprile 2013 e il 18 giugno 2013.

In particolare, lo XXXXXX XXXXXXXX precisa di aver chiesto la migrazione delle proprie utenze XXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXX, gestite dalla società BT Italia, verso l'operatore Telecom Italia nel mese di marzo 2013. In data 15 aprile 2013 i tecnici di quest'ultimo operatore si recavano presso la sede della parte istante per completare il trasferimento del servizio voce ed ADSL; dal giorno 16 aprile 2013, lo XXXXXX XXXXXXXX riceveva le telefonate in entrata unicamente da utenze servite dalla società Telecom Italia.

In via preliminare, circa la richiesta formulata sub 2), deve sottolinearsi come tale domanda corrisponda, sostanzialmente, ad un richiesta di risarcimento del danno, come tale inammissibile, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, secondo il quale l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Nel merito

sarà necessario verificare se vi sia stato, nella procedura di migrazione attivata dallo XXXXXX XXXXXXXX, un comportamento inadempiente da parte di uno o di entrambi gli operatori oggi convenuti e, in caso positivo, se tale comportamento abbia causato il disservizio lamentato da parte istante.

La disciplina di riferimento riguardo alla procedura di migrazione è quella prevista dalla Delibera Agcom n. 4/06/CONS come modificata ed integrata dalla n. 274/07CONS, dalla circolare Agcom del 9 aprile 2008 (attuativa della n. 274/07/CONS), dall'Accordo quadro sulle migrazioni sottoscritto dagli operatori in data 14 giugno 2008, dalla Delibera Agcom n. 41/09/CIR.

Al riguardo, pare preliminarmente opportuno chiarire, in via generale, che, dal punto di vista regolamentare, si ha "migrazione" tra operatori (OLO 2 OLO), quando viene richiesto il passaggio dall'OLO donating all'OLO recipient oppure da un operatore OLO donating a Telecom Italia XXX. In entrambi i casi, c'è migrazione se viene utilizzata la rete di accesso del gestore Telecom Italia. In sintesi, la procedura di migrazione si articola in 3 fasi: "Fase 1": richiesta del cliente (coinvolge l'utente e il recipient); "Fase 2": comunicazione preventiva (coinvolge il recipient e il donating); "Fase 3": provisioning tecnico (coinvolge l'utente, il recipient, il donating, Telecom Italia Wholesale e l'eventuale donor), che consiste nella realizzazione della migrazione.

In particolare, nella "Fase 3", ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio-assenso del donating, il recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia XXX comunicando la DAC (Data Attesa Consegna) concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC, effettuando le necessarie notifiche di conclusione del processo nei confronti degli operatori coinvolti tra cui, ultima, la notifica di cessazione nei confronti sia del donating che dell'eventuale donor (è la c.d. "notifica 12").

Dagli atti prodotti nel corso del giudizio, ed in particolare dalle schermate dei sistemi "Pitagora"

(prodotti dal gestore Telecom Italia) e “Pegaso” (prodotti dall’operatore BT Italia) è emerso che in data 2 aprile 2013 la società Telecom Italia ha presentato richiesta di migrazione delle risorse n. XXXXXXXXXXXX (con collegata linea ISDN n. XXXXXXXXXXXX, che quindi deve ritenersi un’unica risorsa con l’utenza n. XXXXXXXXXXXX) e n. XXXXXXXXXXXX al gestore BT Italia. In data 15 aprile 2013 si è verificato l’espletamento della procedura con migrazione delle linee urbane verso la compagnia Telecom Italia. Per quanto riguarda il servizio ADSL è stata ugualmente inserita richiesta di migrazione in data 2 aprile 2013 con “Data di Attesa Consegna” prevista per il 15 aprile 2013. La tecnologia utilizzata nel caso specifico era di tipo “Bitstream”. La “fase tre” di quest’ultima procedura iniziava in data 2 aprile 2013 con la notifica (notifica 10), da parte di Telecom Italia Wholesale, della richiesta di cessazione nei confronti del donating BT Italia; in data 4 aprile 2013, tuttavia, Telecom Italia Wholesale non effettuava a BT Italia la notifica della validazione della richiesta di cui sopra (notifica 11), che quindi risultava rifiutata. Ovviamente anche la notifica 12, conclusiva della procedura, avente il compito di comunicare all’operatore donating la definitiva cessazione della fornitura del servizio, aveva esito negativo, con conseguente blocco della procedura di migrazione.

Nel giugno 2013, quindi, veniva rimodulata da parte dell’operatore Telecom Italia la richiesta di migrazione circa il servizio “Bitstream”, procedura che trovava compimento, con successo (notifica 12 espletata correttamente), in data 18 giugno 2013.

Dall’esame congiunto delle schermate prodotte da entrambi gli operatori, pertanto, emerge una convergenza delle date che hanno scandito la procedura di migrazione; il dettaglio delle notifiche effettuate in “Fase 3”, fornito tramite schermate “Pegaso” del gestore BT Italia evidenzia come la procedura attivata nel mese di aprile 2013 sia stata rifiutata, proprio nel corso della “Fase 3”, nell’ambito delle competenze gestite da Telecom Italia (Wholesale).

Pertanto, mentre le linee urbane rientravano presso il gestore Telecom Italia fin dal 15 aprile 2013, lo stesso non poteva dirsi della collegata tecnologia “Bitstream”. Tale discrasia ha causato il malfunzionamento del servizio voce riscontrato dallo XXXXXX XXXXXXXX.

In via generale - secondo quanto disposto dalla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui all’allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP - allorché l’utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l’operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio, a meno che l’operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell’art. 1218 c.c. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l’utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio.

Si evidenzia, pertanto, una responsabilità in capo al gestore Telecom Italia, il quale da un lato non ha tempestivamente risolto il malfunzionamento lamentato dallo XXXXXX XXXXXXXX, non garantendo il pieno godimento del servizio prestato e, dall’altro, non ha ottemperato al proprio obbligo informativo circa le difficoltà riscontrate nella soluzione del citato disservizio.

Ne consegue il diritto, per la parte istante, di ottenere il pagamento di un indennizzo per il parziale funzionamento del servizio.

Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 16 aprile 2013, data in cui è stato segnalato, per la prima volta, il disservizio, e il *dies ad quem* nel giorno 17 giugno 2013, data in cui anche il servizio ADSL risulta essere definitivamente migrato presso la società Telecom Italia, con conseguente risoluzione delle problematiche tecniche contestate, per un totale di 63

giorni.

Per il calcolo dell'indennizzo, si applica l'art. 5, comma 2, dell'Allegato A della Delibera n. 73/11/CONS, espressamente richiamato dal comma 2 dell'art. 6, che, *“nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento”*. L'art. 12, comma 2, della Delibera prevede la duplicazione dell'indennizzo laddove riguardi una linea di tipo “affari”. L'indennizzo dovrà essere versato per ognuna delle due utenze intestate allo XXXXXX XXXXXX (n. XXXXXXXXXXXX – con collegata linea ISDN n. XXXXXXXXXXXX – e n. XXXXXXXXXXXX). Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 630,00 (euro 2,50 x 2 x 63 giorni di malfunzionamento per due linee telefoniche).

La domanda proposta nei confronti dell'operatore BT Italia, al contrario, dovrà essere rigettata, non essendo emersi elementi, nel corso dell'espletata istruttoria, atti ad individuare una responsabilità per i malfunzionamenti lamentati dall'utente.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 80,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento, da porre in carico al gestore Telecom Italia.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Benedetta Cappelli in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 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 18 marzo 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

con riferimento all'istanza avanzata in data 11 giugno 2013 dallo XXXXXX XXXXXX XXXX XXXXXXXX:

- il rigetto dell'istanza avanzata nei confronti di BT Italia XXX, con compensazione delle spese procedurali;
- che Telecom Italia XXX, in parziale accoglimento dell'istanza, provveda alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante:

- 1) dell'importo di euro 630,00 a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio;
- 2) della somma di euro 80,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 delibera 173/07/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo di cui al precedente punto 1) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

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

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

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini