

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Orlandi XXX / Fastweb XXX / Wind Tre XXX (già Wind Telecomunicazioni XXX)**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>Componente</i>
<b>ALBERTO LAPENNA</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** il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

**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. 168 del giorno 9 giugno 2015 con cui la società Orlandi 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) e Wind Tre XXX (già Wind Telecomunicazioni XXX di seguito, per brevità, Wind) 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");

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

La società istante lamenta il ritardo nella migrazione delle proprie utenze *business* n. 0584 341XXX, n. 0584 351XXX e n. 0584 342XXX dall'operatore Fastweb all'operatore Wind.

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

- in data 16 ottobre 2012 sottoscriveva una proposta di abbonamento con l'operatore Wind con la quale richiedeva la migrazione delle utenze di rete fissa dal precedente operatore Fastweb;

- l'effettivo passaggio delle tre numerazioni da un operatore all'altro si verificava con ritardo; non riceveva alcuna informazione circa le eventuali difficoltà tecniche da nessuno dei due gestori convenuti;

- la migrazione dell'utenza n. 0584 342XXX avveniva in data 4 febbraio 2013, mentre le utenze n. 0584 341XXX e n. 0584 351XXX migravano in data 8 luglio 2013;

- in data 4 ottobre 2014 inviava ad entrambi gli operatori un reclamo via PEC per il tramite dell'Avv. Simone Nitrini con il quale, lamentando la doppia fatturazione, contestava la ritardata migrazione e ne richiedeva la liquidazione dei relativi indennizzi. Detto reclamo veniva riscontrato in maniera non soddisfacente da parte di entrambi i gestori nei termini che seguono: l'operatore Wind, "*pur non contestando l'addebito, dava corso alla liquidazione di un indennizzo ritenuto non congruo avuto riguardo all'entità del ritardo; viceversa, Fastweb XXX forniva un riscontro non pertinente, richiamando un verbale UG relativo ad una precedente procedura di conciliazione positivamente esperita avente ad oggetto tuttavia, una problematica completamente diversa*".

In data 6 maggio 2015 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Fastweb e Wind 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) "*che sia posta a carico dei gestori convenuti, in base alle rispettive responsabilità la liquidazione dell'indennizzo spettante per la tardata migrazione dell'utenza 0584-342XXX, considerato che la richiesta risale al 16/10/2012 e l'effettivo passaggio all'interno dei sistemi Wind Telecomunicazioni XXX è avvenuto in data 04/02/2013*";
- ii) "*che sia posta a carico dei gestori convenuti, in base alle rispettive responsabilità la liquidazione dell'indennizzo spettante per la tardata migrazione delle utenze 0584-341XXX e 0584-351XXX, considerato che la richiesta risale al 16/10/2012 e l'effettivo passaggio all'interno dei sistemi Wind Telecomunicazioni XXX è avvenuto per entrambe in data 08/07/2013*";

iii) *“la liquidazione delle spese di procedura ed il rimborso delle spese effettivamente sostenute, in via di conformazione”.*

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

La società Wind, in data 8 luglio 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 dedotto che:

- *“In data 16/10/2012 l'agenzia inviava una proposta di contratto con la quale richiedeva l'attivazione di 2 linee fisse ISDN e 1 linea fissa secondaria e ADSL in portabilità n. 0584342XXX 0584341XXX 0584351XXX con listino One Company. L'adsl e una linea voce aggiuntiva n. 0584631XXX venivano attivate in data 14/01/2013. La linea 0584342XXX veniva attivata in data 04/02/2013, mentre le linee 0584341XXX e 0584351XXX venivano attivate in data 08/07/2013. (Allegati 1 e 2)”;*

- *“In data 28/05/2013 perveniva fax in cui il cliente affermava di ricevere fatture sia da Fastweb che da Wind per le linee fisse 0584342XXX e 05841842XXX. Il reclamo veniva ritenuto infondato in quanto dalla fattura Fastweb che il cliente allegava, si evince che era presente un addebito di abbonamenti dal 01/04/13 al 31/05/13 (la linea 05841842XXX probabilmente era una linea nativa Fastweb e il cliente doveva provvedere a cessarla) di 100,00 mentre nella voce consumi dal 01/02/13 al 31/03/13 voce a zero (€ 0). La linea 0584342XXX era passata a Wind il 04/02/2013. Il reclamo veniva chiuso in data 30/05/2013 e veniva inviata comunicazione scritta per fornire esito del reclamo al cliente. (Allegati 3 e 4)”;*

- *“In data 14/06/2013 perveniva fax in cui il cliente richiedeva assistenza riguardo alla migrazione delle linee da Fastweb a Wind che non si era completata. La segnalazione veniva chiusa il 21/06/2013 indicando che il cliente avrebbe dovuto richiedere disdetta a Fastweb. (Allegato 5)”;*

- *“In data 20/06/2013 l'agenzia inviava una proposta di contratto con la quale richiedeva per le 3 linee fisse 0584351XXX 0584342XXX 0584341XXX All Inclusive Business L, di associare 3 SIM Dati 3287173XXX 3897911XXX 3205345XXX con listino Easy Internet e l'attivazione di SIM Voce in portabilità n. 3355382XXX con listino All Inclusive Business Smart 900. Le sim dati e la sim voce venivano attivate in data 20/06/2013 la portabilità veniva espletata in data 27/06/2013. Mentre la linea fissa 0584351XXX non veniva attivata in quanto perveniva esito KO: “Identificativo centrale errato”, non essendovi specifiche relative all'ID della centrale, l'ordine non veniva reinserito in quanto si trattava di un KO definitivo. La linea fissa 0584630XXX non veniva attivata in quanto si verificava che il servizio richiesto è un All Inclusive Business - 8 Mbit / sec su LNA con NP Pura del n° 0584342XXX. Tale linea risultava attiva con Fastweb, mentre essa era attiva con Wind. A seguito di contatto il cliente confermava che la linea era attiva con Wind. Pertanto, l'agenzia veniva informata della problematica evidenziata. Invece la linea fissa 0584341XXX veniva attivata in data 08/07/2013. (Allegati 6 e 7)”;*

- *“In data 14/10/2013 il cliente contattava il Servizio Clienti richiedendo risarcimento danni. Dalle verifiche effettuate si appurava che il cliente aveva sottoscritto in date differenti e per la stessa linea n.0584341XXX due contratti con listini differenti. Il cliente contestava e richiedeva indennizzo per il ritardo attivazione del contratto One Company inserito in data 31/10/2013 e attivato in data 08/07/2013, pertanto come da procedura indennizzi contrattuali automatici si era raggiunto il massimale previsto dalla Condizioni Generali di Contratto, all' Art 3.6 per ritardo attivazione, pari a € 100,00. Pertanto si procedeva ad emissione nota di credito dell'importo di € 100,00 per indennizzo per ritardo attivazione. Il reclamo veniva chiuso in data 25/11/2013 e veniva inviata con comunicazione scritta per fornire esito del reclamo al cliente. (Allegati 10 e 11)”;*

- *“In data 05/11/2014 perveniva PEC in cui tramite avvocato il cliente richiedeva indennizzo non quantificato per tardata attivazione linea 0584342XXX. Si verificava che per la linea 058434XXX con listino One Company era avvenuta attivazione in data 04/02/2013 in portabilità da FASTWEB. In data 16/10/2012 l'agenzia MERLINI GIONATA inviava una proposta di contratto per l'attivazione della linea analogica 0584342XXX. Il primo ordine di attivazione veniva annullato in quanto il numero pilota risultava errato. In data 20/10/2012 veniva inviato un nuovo ordine il quale, però, si concludeva con*

*esito negativo in quanto l'indirizzo risultava errato. In data 31/10/2012 veniva inviato un terzo ordine il quale si completava positivamente attivando il servizio il 04/02/2013. Come da indennizzi contrattuali automatici per mancato rispetto dei tempi di attivazione si procedeva a indennizzare il cliente dell'importo di € 250,00. Veniva predisposta nota di credito e il reclamo veniva chiuso in data 11/11/2014 e veniva inviata comunicazione scritta per fornire esito al cliente. (Allegati 26, 27 e 28)";*

L'operatore ha, infine, concluso che da "quanto sopra esposto, dalle verifiche effettuate e dai documenti allegati emerge che le linee 0584341XXX, 0584351XXX e 0584342XXX risultano essere state correttamente attivate a sistema in seguito a richiesta di portabilità da Fastweb (...) in data 04/02/2013 e 08/07/2013. E' stato già verificato un ritardo attivazione come da gestione reclami (...). Come risaputo, la Delibera AGCOM 73/11CONS... regola anche la fattispecie di "indennizzi automatici" che devono essere corrisposti nei casi di: ritardo attivazione e ritardo trasloco. Gli indennizzi vengono definiti "automatici" poiché devono essere corrisposti a seguito di segnalazione telefonica o scritta, nel momento in cui venga appurato il superamento degli SLA (per i casi di ritardo attivazione/trasloco). Wind come sopra ha quindi già corrisposto gli indennizzi e pertanto in questa sede non può essere riconosciuto alcun ulteriore indennizzo. Gli importi indennizzabili per ritardo attivazione e ritardo trasloco, unitamente agli SLA di attivazione, sono indicati nella Carta dei Servizi e di seguito riepilogati: Par. 2.1 Attivazione del servizio, in questo caso si considera ritardo attivazione Fonia Fissa/Dati: "il 70° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di accesso diretto o indiretto ai servizi di telefonia fissa o servizi voce e internet a banda larga ovvero della richiesta di trasloco". Secondo tale procedura il cliente ha già ricevuto rimborso dell'importo di € 100,00 a seguito gestione reclamo (...) e rimborso di € 250,00 a seguito di gestione reclamo (...). Pertanto nessun altro rimborso è dovuto al cliente."

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

La società Fastweb, in data 9 luglio 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 dedotto che:

- *"in via preliminare Fastweb XXX eccepisce l'inammissibilità dell'istanza per cui si procede nella parte in cui i fatti e le richieste non sono coincidenti con quelli oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione. Inoltre, si eccepisce l'inammissibilità dell'istanza in quanto le medesime doglianze ivi proposte, in particolare in relazione alla procedura di migrazione delle utenze telefoniche, sono state oggetto di precedente istanza di conciliazione redatta su Formulario UG del 09.11.2013 (doc. 1) procedura conclusasi con verbale del 04.06.2014 di accordo raggiunto (doc. 2). Ne consegue che l'istanza per cui si procede dovrà essere dichiarata inammissibile";*
- *"le predette circostanze, con ogni evidenza, risultano dalle schermate del software Eureka che si allegano (docc. 3 - 5)";*
- *"trattandosi di richiesta di NPP e non già di migrazione sono passate nella rete del nuovo gestore soltanto le numerazioni telefoniche e non già la risorsa di rete; di conseguenza le fatture emesse successivamente sono corrette";*
- *"il 06.02.2013 (doc. 6) Fastweb ha fornito all'istante le dovute informazioni sulla procedura di NPP comunicando la necessità di inviare lettera di recesso dal contratto: "[Comm] - Inviata mail al cliente info@orlandisrl.com attività siebel 1-3825U4U Comunicazione Fastweb Codice Cliente 4114722 ORLANDI EDILIZIA srl - Verifica Fatturazione Gentile Cliente, in merito alla segnalazione Le comunichiamo quanto segue. In data 6/02/2013 è stata effettuata NP Pura verso altro gestore. La Number Portability Pura prevede la migrazione delle sole numerazioni, pertanto Fastweb provvede ad applicare le nuove condizioni economiche dell'offerta commerciale relativa ai servizi attualmente forniti e non inclusi nella richiesta di trasferimento. E' necessario quindi inoltrare a/r di disdetta per richiedere la disattivazione dei servizi e la chiusura del contratto".*

L'operatore Fastweb ha concluso, infine, che *“alla luce di quanto sopra esposto, data l'evidenza della correttezza del comportamento della scrivente, si confida nell'integrale rigetto dall'istanza per cui si procede”*.

#### **4. La replica dell'istante.**

In data 18 luglio 2015 la parte istante, per il tramite dell'Avv. Nitri, 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, nella quale, preliminarmente, con riferimento alle eccezioni di inammissibilità sollevate da Fastweb, ha evidenziato che è *“del tutto inconferente l'eccezione di inammissibilità sollevata da Fastweb in merito ad un'asserita non coincidenza delle richieste formulate nell'istanza GUI4 rispetto a quelle oggetto dell'istanza UG, in quanto, con entrambe le suddette istanze sono stati esclusivamente richiesti gli indennizzi spettanti per il ritardo di migrazione delle utenze 0584-342XXX, 0584-341XXX e 0584-351XXX, nonché il rimborso delle spese relative alle procedure attivate”*.

La società istante ha, inoltre, controdedotto che *“non condivisibile - se non del tutto inopportuno - appare il tentativo operato da Fastweb di rinvenire nel verbale UG del 4 Giugno 2014 un pretesto per negare il diritto alla liquidazione degli indennizzi richiesti nell'ambito dell'odierna controversia: a tal proposito, infatti, nel contestarsi l'eccezione di Fastweb che vorrebbe negare “ogni diritto dell'istante a vedersi riconosciuti ulteriori indennizzi” solo per l'esistenza di un precedente accordo conciliativo, appare di fondamentale importanza sottolineare come gli indennizzi a suo tempo liquidati in favore della Orlandi XXX e quelli richiesti nell'ambito della presente procedura non possano in alcun modo essere posti in relazione tra loro, essendo evidentemente riferiti a causali e disservizi completamente diversi. Infatti, con l'istanza UG inviata in data 9 Novembre 2013 (che dava luogo al verbale di conciliazione sopra menzionato) si rappresentava nei confronti di Fastweb la mancata interruzione dei cicli di fatturazione in seguito a recesso, senza menzione alcuna al ritardo di migrazione occorso in relazione alle tre utenze di rete fissa oggetto della presente controversia.*

Nel merito ha evidenziato che *“è fatto pacifico che con la sottoscrizione della proposta di contratto del 16 Ottobre 2012 l'istante richiedeva la migrazione delle tre utenze di rete fissa 0584-342XXX, 0584-341XXX e 0584-351XXX da Fastweb a Wind, trattandosi di circostanza non solo documentalmente provata dall'interessato, ma altresì confermata dalla stessa Wind, che riconosce di aver ricevuto dall'agenzia Merlini Gionata la predetta proposta di contratto in tale data. Decorse inutilmente le tempistiche stabilite dalla vigente normativa, l'istante si informava presso il servizio clienti del gestore Recipient, senza tuttavia mai ricevere adeguata informazione circa le ragioni del ritardo ed in merito alla sussistenza di eventuali difficoltà tecniche riscontrate nell'espletamento della procedura di migrazione - comunque non imputabili all'utente - così come non veniva formulata alcuna attendibile prognosi in merito alla risoluzione della problematica segnalata. Mentre l'utenza 0584-342XXX veniva tardivamente attivata il 4 Febbraio 2013, le due ulteriori numerazioni 0584-341XXX e 0584-351XXX passavano sotto i sistemi Wind solo in data 8 Luglio 2013, a distanza di quasi nove mesi dalla richiesta di migrazione: gravi ed ingiustificabile ritardi di cui né Wind né Fastweb sono stati in grado di rendere conto. Del tutto irrilevanti ai fini dell'odierna controversia appaiono i richiami operati da entrambi i gestori in relazione alla qualificazione della procedura di portabilità come “pura”, per giustificare la mancata disattivazione di numerazioni ulteriori presenti all'interno della fatturazione Fastweb in difetto di una raccomandata di recesso da parte dell'interessato, così come poco importa con quale gestore fossero attive le utenze de quibus all'epoca dei disservizi riscontrati in relazione ai servizi di fonia, essendo già stati i suddetti profili oggetto di trattazione e di positiva definizione nell'ambito delle due distinte procedure di conciliazione richiamate dagli stessi operatori convenuti: precisamente, si tratta dell'istanza UG del 9 Novembre 2013, che vedeva inizialmente convenuto solo il gestore Fastweb - con*

*cui l'istante lamentava la prosecuzione dei cicli di fatturazione in seguito alla migrazione - definita positivamente con il verbale del 4 Giugno 2012 e dell'istanza UG del 11 Febbraio 2014, esclusivamente indirizzata nei confronti per Wind - avente ad oggetto alcuni malfunzionamenti riscontrati in relazione ai servizi di fonia - che dava luogo non alla redazione di un verbale di accordo all'esito dell'udienza di conciliazione (come riferisce erroneamente l'operatore Wind), bensì alla definizione transattiva siglata il 28 Febbraio 2014 (All. 3 della presente memoria), prima dello svolgimento dell'udienza di conciliazione, tanto è vero che con la comunicazione del 4 Marzo 2014 l'istante si premurava di chiedere la chiusura della pratica UG al Co.Re.Com. Toscana per il tramite del proprio legale incaricato (All. 4 della presente memoria). Sgombrato il campo dagli equivoci, ciò che unicamente rileva ai fini dell'odierna controversia è l'ingiustificabile ritardo appurato nella migrazione delle tre utenze di rete fissa ed il mancato assolvimento da parte dei gestori degli oneri informativi posti a proprio carico - per quanto di rispettiva competenza - dalla vigente normativa di settore."*

Inoltre, con riferimento alle richieste di indennizzo formulate, la società istante ha precisato che "privo di pregio appare il tentativo di Wind di sottrarsi alla liquidazione di quanto dovuto, richiamando l'emissione di una nota di credito dell'importo di € 100,00 - di cui non viene comunque fornita alcuna evidenza - "per indennizzo per ritardo attivazione" relativamente all'utenza 0584-341XXX, nonché la predisposizione di un'ulteriore nota di credito dell'importo di € 250,00 per "mancato rispetto dei tempi di attivazione" relativamente all'utenza 0584-342XXX. Se anche il gestore avesse fornito prova dell'effettiva corresponsione in favore dell'istante dei suddetti importi (e ciò - allo stato - non risulta), l'entità dei medesimi non sarebbe, comunque, congrua avuto riguardo all'entità del ritardo e alla natura "affari" dell'attività cui sono asservite le tre utenze oggetto del disservizio, apparendo - per inciso - incoerente e del tutto sproporzionato nel suo ammontare lo stesso ristoro asseritamente operato: infatti, Wind avrebbe riconosciuto un indennizzo di € 250,00 per gli 81 giorni di ritardo occorsi nella migrazione dell'utenza 0584-342XXX e soli € 100,00 per i 235 giorni di ritardo occorsi nella migrazione dell'utenza 0584-341XXX. Alcunché è stato invece riconosciuto per il ritardo di migrazione dell'utenza 0584-351XXX, che pure Wind ammette essere stata attivata in data 8 Luglio 2013, dunque, con 235 giorni di ritardo. Appurato il ritardo di migrazione delle tre utenze di rete fissa oggetto del presente procedimento, nonché l'inottemperanza dei gestori convenuti ai propri obblighi informativi, non potrà che essere liquidato in favore dell'istante l'indennizzo in misura integrale, che si chiede venga determinato in applicazione del combinato disposto degli artt. 6, comma 1 e 12, comma 2 All. A alla Delibera n. 73/11/CONS in relazione a ciascuna delle tre numerazioni. A tal proposito, si specifica che solo una liquidazione in misura integrale potrebbe soddisfare i principi di equità e proporzionalità, tenuto conto non solo del pregiudizio subito dall'istante, ma anche alla luce della condotta dei gestori convenuti, i quali non hanno mai fornito all'interessato le necessarie informazioni circa le ragioni del ritardo e la sussistenza di eventuali difficoltà tecniche riscontrate nell'espletamento della procedura di migrazione, ponendo così in essere omissioni ingiustificabili in quanto, trattandosi di operatori professionali, da costoro non può che pretendersi una diligenza qualificata nell'adempimento delle obbligazioni."

##### **5. La richiesta istruttoria integrativa 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 XXX (Wholesale) volte a conoscere i passaggi tra gli operatori intervenuti nel periodo ottobre 2012 – luglio 2013 sulle numerazioni *de quibus* 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 XXX (Wholesale) ha rappresentato che:

*“Per il DN 0584 341XXX (anagrafica Orlandi XXX) la situazione, per le indicazioni avute, è:*

*In PITAGORA (numero di ordini: 17)*

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

*Per il periodo indicato:*

*Ordine di Attivazione Number Portability in Chiuso olo INFOSTRADA*

*data\_ricezione\_ordine 23/01/2013*

*data\_attesa\_consegna 04/02/2013*

*data\_espletamento 04/02/2013*

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

*Ordine di CESSAZIONE NUMERAZIONE PORTATA Numerazione Portata (Autogenerato) in ESPLETAMENTO TECNICO OLO INFOSTRADA*

*data\_ricezione\_ordine 10/07/2013*

*data\_attesa\_consegna 24/07/2013*

*data\_espletamento 23/07/2013*

*Ordine di ATTIVAZIONE NORMALE Numerazione Portata in CHIUSO OLO INFOSTRADA*

*data\_ricezione\_ordine 12/07/2013*

*data\_attesa\_consegna 24/07/2013*

*data\_espletamento 24/07/2013*

*In CRM 2.0-ADSL non ci sono ordini.*

*Per il DN 0584 351XXX (anagrafica Orlandi XXX) la situazione, per le indicazioni avute, è:*

*In PITAGORA (numero di ordini: 14)*

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

*Per il periodo indicato*

*Ordine di Attivazione Number Portability in Chiuso olo INFOSTRADA*

*Data\_ricezione\_ordine 23/01/2013*

*Data\_attesa\_consegna 04/02/2013*

*Data\_espletamento 04/02/2013*

*In CRM 3.0 non ci sono ordini.*

*In CRM 2.0-ADSL non ci sono ordini.*

*Per il DN 0584 342XXX (anagrafica Orlandi XXX) la situazione, per te indicazioni avute, è:*

*In PITAGORA (numero di ordini: 2)*

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

*Per il periodo indicato:*

*Ordine di Attivazione Number Portability in Chiuso olo INFOSTRADA*

*data\_ricezione\_ordine 23/01/2013*

*data\_attesa\_consegna 04/02/2013*

*data\_espletamento 04/02/2013*

*In CRM 3.0 non ci sono ordini.*

*In CRM 2.0-ADSL non ci sono ordini”.*

Telecom Italia Wholesale, per quanto riguarda infine la richiesta dei file xml, ha precisato che “*le tempistiche di estrazione e fornitura non sono al momento prevedibili*”.

## **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:

- deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l’eccezione formulata dall’operatore Fastweb nelle proprie memorie autorizzate circa l’inammissibilità della richiesta dell’istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione. Si rileva, infatti, che la parte che eccepisce l’inammissibilità delle avverse richieste ha l’onere quantomeno di indicare le richieste contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano essere oggetto di pronuncia da parte dell’Autorità; al contrario, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d’ufficio (*ex multis* Delibera Agcom n. 53/16);

- è parimenti inammissibile l’eccezione formulata dall’operatore Fastweb nelle proprie memorie autorizzate circa l’inammissibilità delle richieste dell’istante perché “*oggetto di precedente istanza di conciliazione redatta su Formulario UG del 09.11.2013 (doc. 1) procedura conclusasi con verbale del 04.06.2014 di accordo raggiunto (doc. 2)*”; infatti oggetto dell’istanza di conciliazione indicata

dall'operatore Fastweb (UG n. 4275/13) era la mancata interruzione della fatturazione in seguito al recesso senza alcuna menzione al ritardo nella procedura di migrazione;

- analogamente non è ammissibile l'eccezione formulata dall'operatore Wind di aver già erogato i cosiddetti indennizzi automatici previsti dalla Carta dei servizi per la ritardata attivazione, atteso che, pur avendo dichiarato di aver emesso due note di credito di euro 100,00 e di euro 250,00 non ha dato evidenza di aver erogato effettivamente tali importi, laddove l'istante ha espressamente dichiarato di non aver ricevuto tali somme.

Nel merito:

Sulla ritardata attivazione dei servizi telefonici sulle numerazioni 0584341XXX, 0584351XXX e 0584342XXX.

La società istante ha dedotto di aver aderito ad un'offerta con l'operatore Wind che prevedeva la portabilità delle proprie utenze precedentemente gestite dall'operatore Fastweb, attivazione che si è conclusa con ritardo: in particolare ha dichiarato che la migrazione dell'utenza n. 0584 342XXX era avvenuta in data 4 febbraio 2013, mentre, con riferimento alle utenze n. 0584 341XXX e n. 0584 351XXX, era avvenuta in data 8 luglio 2013. Di contro l'operatore Fastweb nulla ha dedotto in merito alla ritardata migrazione, mentre l'operatore Wind ha riconosciuto il ritardo nell'attivazione per il quale ha dichiarato di aver emesso due note di credito di euro 100,00 e di euro 250,00.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento nei limiti 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. In tal modo viene avviato il *provisioning* tecnico da parte dell'operatore di rete. Dalla disamina del sistema normativo e regolamentare sopracitato, si osserva, in generale, che l'operatore *donating* non ha responsabilità, ai fini del regolare svolgimento della migrazione e l'avvio del *provisioning* tecnico da parte dell'operatore di rete.

Dalla lettura delle schermate CRM e Pitagora fornite da Telecom Italia Wholesale risulta che l'operatore *recipient*, Wind, ha inserito le richieste di migrazione con ritardo rispetto a quanto previsto dalla normativa di settore; in particolare, a fronte del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2012 con riferimento al:

- DN 0584 342XXX, l'ordine è stato inserito in data 23 gennaio 2013;
- DN 0584 351XXX, l'ordine è stato inserito in data 23 gennaio 2013;
- DN 0584 341XXX, l'ordine è stato inserito in data 12 luglio 2013.

Trova, quindi, conferma la ritardata attivazione delle utenze *de quibus*: in particolare risulta che i numeri 0584 351XXX e 0584 342XXX sono stati attivati dall'operatore Wind in data 4 febbraio 2013, mentre il numero 0584 341XXX è stato attivato in data 24 luglio 2013.

Pertanto, per quanto sopra esposto, in assenza, agli atti, di documentazione probatoria idonea ad escludere la responsabilità dell'operatore Wind, si ritiene che sia da ascrivere unicamente a detto operatore, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, la responsabilità in ordine alla ritardata attivazione dei servizi nelle more del passaggio da altro operatore e degli oneri informativi dovuti in caso ritardata attivazione dei servizi sulle utenze *de quibus* e che, pertanto, debba essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Nessuna censura può essere mossa nei confronti dell'operatore Fastweb, quale operatore *donating*.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 3, che al comma 3 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS prevede, in caso di ritardata/mancata attivazione del servizio, che gli importi previsti al comma 1 dello stesso articolo, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di disservizio, "*siano ridotti ad un quinto, quando riguardano procedure per il cambio di operatore*" in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, in quanto trattasi di utenze *business*.

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo degli indennizzi, si individua il *dies a quo* nel giorno 27 dicembre 2012 (detratti i 70 giorni previsti da Wind nella Carta dei Servizi al par. 2.1 in tema di attivazione dei servizi, a partire dal 16 ottobre 2012, data di sottoscrizione del contratto) ed il *dies ad quem* nella data di effettiva attivazione dei servizi telefonici sulle numerazioni *de quibus*, in particolare:

- con riferimento ai nn. 0584 342XXX e 0584 351XXX il *dies ad quem* sarà il 4 febbraio 2013;
- con riferimento alla utenza n. 0584 341XXX il *dies ad quem* sarà il giorno 24 luglio 2013.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'istante è pari all'importo complessivo di euro 870,00 di cui:

- per la ritardata attivazione delle utenze nn. 0584 342XXX e 0584 351XXX: euro 240,00 (euro 3,00 *pro die* per n. 40 giorni di mancata attivazione del servizio x 2 utenze);

- per la ritardata attivazione dell'utenza n. 0584 341XXX euro 630,00 (euro 3,00 *pro die* per n. 210 giorni di mancata attivazione del servizio).

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 di Wind.

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, 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 19 settembre 2017;

## **DELIBERA**

in riferimento all'istanza avanzata in data 9 giugno 2015 dalla società Orlandi XXX nei confronti degli operatori Fastweb XXX e Wind Tre XXX (già Wind Telecomunicazioni XXX):

A) il rigetto dell'istanza nei confronti dell'operatore Fastweb XXX;

B) in parziale accoglimento dell'istanza *de qua* che l'operatore Wind Tre XXX provveda a corrispondere in favore della società istante, a mezzo assegno o bonifico bancario:

- a) l'importo di euro 870,00 a titolo d'indennizzo per la ritardata attivazione delle utenze *de quibus*;
- b) l'importo di euro 100,00 a titolo di spese di procedura;

La somma così determinata a titolo di indennizzo e di cui a precedenti punti B) lettera a) dovrà essere maggiorata 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.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 40 del 19 settembre 2017**

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*