

DELIBERA DL/12/19/CRL/UD del 29/01/2019
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ESSEBI XXX / FASTWEB XXX/ BT ITALIA XXX
(LAZIO/D/399/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 29/01/2019;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “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, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “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 del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza della Soc. ESSEBI XXX;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato, nei confronti degli operatori Fastweb e BT Italia l’interruzione delle proprie utenze dal 4.1.2016 al 4.2.2016 a seguito di un tentativo di migrazione da Fastweb a BT .

In particolare deduceva quanto segue:

- di aver aderito ad una proposta di contratto con l’operatore BT a luglio 2015 per la migrazione delle utenze a sé intestate nn. 06.....152, 06.....339, 06.....053;
- a seguito dell’interruzione dei servizi occorsa il 4.1.2016, sporgeva numerosi reclami sia a Fastweb che BT, sia scritti che telefonici;
- che in occasione di detti contatti, apprendeva da Fastweb che la migrazione era avvenuta per tre utenze di cui ignorava l’esistenza e collegate al medesimo codice di migrazione di quelle in uso e che la migrazione delle predette era avvenuta il 28/12/2015;

- che tuttavia l'8.1.2016, su suggerimento di entrambi i gestori, aveva fatto disdetta della migrazione in corso, annullando l'ordine di importazione di BT;
- che non riusciva ad avere dai due gestori una risposta univoca sul perfezionamento o meno del passaggio a BT e, in caso positivo, perché quest'ultima non avesse provveduto a completare l'attivazione con invio del router e sua installazione.

Sulla base di tali premesse, l'utente richiedeva ad entrambi i gestori secondo le rispettive responsabilità :

- Indennizzo per mancata migrazione delle utenze 06.....152, 06.....339, 06.....053;
- Indennizzo per interruzione dei servizi;
- Indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore BT.

BT ha dedotto che il cliente aveva sottoscritto un contratto VIP BAND EVOLUTION per l'attivazione dei servizi sui numeri importati da Fastweb: nn. 06.....531, 06.....639. 06.....799.

Sin dal 7.7.2015 era stato inserito a sistema l'ordine di migrazione il cui delivery risulta completato fittiziamente il 18.2.2016 senza installazione, per rifiuto del cliente in data 11.2.2016.

Il 11.1.2016 il cliente aveva reclamato per lamentare l'interruzione delle linee ma l'operatore verificava che il contratto era stato sottoscritto per la portabilità dei numeri 06.....531, 06.....639. 06.....799 e non per quelli indicati dal cliente.

Il 22.1.2016 il cliente reiterava il reclamo per "disservizi a seguito di tentativo di migrazione verso BT Italia" e la verifica conseguente portava al medesimo esito.

La medesima risposta era stata resa anche in occasione di riscontro al procedimento GU5 dell'1.2.2016.

Sulle utenze de quibus peraltro, unitamente all'utenza mobile, era ancora attivo il servizio Vip e pertanto per la loro cessazione era necessaria una disdetta da parte dell'utente.

In replica precisava che la migrazione era avvenuta solo per le utenze indicate nel contratto, che non era a conoscenza di altre numerazioni intestate all'utente e che non aveva ricevuto alcun KO da Fastweb come dimostrato dalle schermate di sistema di delivery olo to olo .

3. La posizione dell'operatore Fastweb

Fastweb, rappresentava che aveva ricevuto nel mese di dicembre 2015 richiesta di migrazione verso BT con DAC fissata per il giorno 28.12.2015.

Che il 29.12.2015 si perfezionava l'espletamento della migrazione per i numeri richiesti da BT (06.....531, 06.....639. 06.....799).

Non essendo più le numerazioni sui sistemi Fastweb a partire da quella data, qualsivoglia disservizio non era a sé imputabile ma doveva ricondursi ad una mancata attivazione da parte dell'operatore Recipient.

La circostanza era stata resa nota anche in occasione di riscontro al procedimento GU5.

In replicava precisava quanto segue.

Con la migrazione in generale, l'operatore recipient fa richiesta non solo delle numerazioni ma anche della Linea attiva (ovvero l'accesso di rete o infrastruttura) sulle quali le stesse funzionano.

Pertanto il disservizio lamentato sulle utenze in uso all'utente, dipendeva unicamente dalle modalità con cui BT aveva avviato la procedura di migrazione, cioè per sole tre numerazioni sul totale di sei assegnate all'utente.

Invece, affinché la migrazione sia conclusa in modo efficace, è necessario che il Recipient indichi tutte le numerazioni associate al codice di migrazione comunicatogli dall'utente.

Difatti, a causa dell'omissione di tre utenze delle sei assegnate, Fastweb nella fase 2 aveva bocciato la richiesta in ottemperanza alla delibera 274/07/CONS, con causale "*DN non associato all'accesso da migrare*" che descrive appunto l'incongruenza; ciononostante, BT proseguiva il processo di migrazione forzando la fase 3 e concludendola il 29.12.2015.

In seguito pertanto alla notifica di avvenuto espletamento, conseguiva legittimamente il distacco della infrastruttura su cui tutte e sei le numerazioni erano attestate.

Pertanto, come pure dimostrato dalle schermate di sistema Eureka, l'essere stato asportato dalla disponibilità di Fastweb l'accesso di rete, causava il disservizio sulle utenze per le quali si lamenta l'utente.

Tuttavia, resasi conto dell'accaduto, nell'interesse della ESSEBI, si adoperava per il recupero delle tre numerazioni cessate ed ancora nella propria disponibilità, richiedendo una nuova risorsa a Telecom su cui andarle a configurare, ottenendone la riattivazione il 28.1.2016.

4. Motivazione della decisione.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

4.1 Sulla migrazione ed interruzione dei servizi

L'interruzione dei servizi sulle tre linee intestate all'utente in occasione della migrazione da Fastweb a BT è pacificamente ammessa dalle controparti, le quali tuttavia si imputano reciprocamente errori compiuti nell'impostazione della procedura o nella sua prosecuzione.

L'operatore BT ha depositato il contratto sottoscritto dall'utente in data 2.7.2015 dove sono riportate quali numerazioni da importare le nn. (06.....531, 06.....639, 06.....799) poi risultate all'utente, nel corso dei contatti intercorsi con gli operatori, a lui del tutto sconosciute.

A ben vedere nessuna responsabilità può essere attribuita a BT (o dal suo promoter) nella compilazione dell'ordine di importazione delle sole tre utenze de quibus, sulle sei esistenti, in quanto dalla fattura Fastweb evidentemente acquisita dall'utente per conoscere il codice di migrazione, risultano essere le sole associate al CDM FTBU50020335700IA (fattura n. LA00011667).

Dunque non vi erano altri elementi che potevano suggerire a BT l'esistenza di altre tre numerazioni, oltre quelle che formalmente comparivano in fattura come associate al CDM, né la mancanza può attribuirsi all'utente che, avulso da tecnicismi, conosceva solo le utenze che utilizzava, ignorando l'attribuzione di altre, evidentemente aggiuntive ed ignorando altresì le modalità di compilazione di un ordine di migrazione.

Quindi una prima responsabilità deve essere ascritta a Fastweb che in violazione degli obblighi di trasparenza imposti dalla Delibera 16 aprile 2009, n.23/09/CIR, ha inserito in fattura un codice di migrazione errato/incompleto.

Tuttavia, la procedura di migrazione regolata dalla Del.274/07/CONS prevede altri presidi in corso di procedura al fine di consentire una valida interlocuzione tra i gestori che devono cooperare affinché la procedura si perfezioni riducendo al minimo i rischi di disagi all'utente finale.

Sia infatti in fase di prima verifica (fase 2), sia in fase di attivazione (fase 3), sono previste delle causali di scarto (KO tecnici) codificati a seconda della tipologia di anomalia verificatasi, che consentono correttivi al processo.

Dall'esame delle schermate di dialogo depositate dai due gestori emerge che: l'ordine di migrazione per i tre DN 06.....531, 06.....639, 06.....799 impartito da BT è stato ricevuto da Fastweb il 11.12.2015 con DAC fissata al 28.12.2015 ed espletata il 29.12.2015, accompagnata dalla notifica (12); notificata dell'espletamento, Fastweb ha quindi cessato i servizi afferenti non solo alle numerazioni importate, ma anche a quelle in uso all'utente 06.....152, 06.....339, 06.....053 poiché, configurate sulla stessa risorsa aggregata di accesso passata a BT, non potevano più funzionare.

Della responsabilità di Fastweb nella pubblicazione di un CDM incompleto già si è detto; tale responsabilità permane anche a processo di migrazione in corso, allorquando le verifiche formali e gestionali di competenza del donating, imponevano la notifica di un KO per "*incompletezza dei DN associati all'accesso da migrare*", sì da rendere edotto il recipient circa l'eventualità che la migrazione avrebbe comportato la cessazione delle numerazioni mancanti. Tuttavia, per quanto Fastweb precisi con la replica di aver bocciato in fase 2 l'ordine di migrazione, nonostante il quale BT avrebbe, a suo dire, proseguito con la fase 3, le schermate depositate da entrambi gli operatori non provano tale KO; anzi proprio nelle schermate Eureka, è rinvenibile la notifica di ok sull'ordine di migrazione.

Del resto è la stessa Fastweb ad essersi accorta che le tre utenze de quibus erano disservite – stante il reclamo dell'utente- e ad aver provveduto alla riattivazione mediante acquisizione di una nuova risorsa.

Quanto alla posizione di BT, nessun inadempimento può esserle imputato in quanto la mancata attivazione delle tre utenze migrate per mancato invio ed installazione del router, era stata causata dalla disdetta della migrazione del 8.1.2016, come rappresentato all'utente in risposta ai suoi reclami.

Per tutto quanto considerato, Fastweb è responsabile dell'interruzione dei servizi sulle tre linee utilizzate dall'utente (servizio voce, internet e fax), per il periodo 29.12.2015 – 4.2.2016; ai sensi dell'art.5, comma 1 e 12, comma 2 Allegato A alla Delibera indennizzi, spetta all'utente un indennizzo di Euro 1.110,00.

4.2 Sui reclami

Sono in atti reclami a Fastweb in date 7-8-9-14-15-19 e 23 gennaio 2016, aventi ad oggetto il disservizio sulle linee con diffida al ripristino: tutti sono considerati accolti dal gestore mediante comportamento concludente (attivazione del 4.2.2016) entro il tempo contrattuale utile alla risposta.

Quanto a BT, risulta aver tempestivamente risposto per iscritto con comunicazione email dell'11.1.2016, al reclamo inoltrato via email dall'utente in pari data.

La domanda dunque, non può essere accolta

5. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 200,00 a carico di Fastweb, parte soccombente.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza della Società Essebi XXX nei confronti della società Fastweb XXX e la respinge nei confronti di BT Italia XXX.
2. La società Fastweb è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 200,00 (duecento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - Euro 1.110,00 (millecentodieci/00) ai sensi dell'art.5, comma 1 e 12, comma 2 Allegato A alla Delibera indennizzi;
3. Le società Fastweb XXX è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 29/01/2019

Il Presidente

Michele Petrucci

F.TO

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

F.TO