

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

| | |
|-------------|------------------|
| TITOLO | 2015.1.10.4.1 |
| | 2014.1.10.21.465 |
| LEGISLATURA | X |

Il giorno 31 ottobre 2017 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / BT ENIA X / FASTWEB X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527. 6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Visto la legge n. 40/2007;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la legge n. 40/2007;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Viste le delibere Agcom nn. 274/07/CONS, 41/09/CIR, 27/15/CIR, 613/16/CONS, la delibera Corecom Lombardia n. 20/2013, la delibera Corecom Abruzzo n. 53/2014, la delibera Corecom Lazio n. 82/2015;

Visto lo "*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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.2151);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31 ottobre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato la mancata fornitura del servizio, l'interruzione/sospensione e la mancata migrazione relativamente ai servizi forniti da parte delle società BT Enia X (di seguito BT Enia) e Fastweb X (di seguito Fastweb) per i numeri 0522XXXXXX e 0522WWWWW.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che a seguito di richiesta di passaggio da BT Enia a Fastweb delle linee oggetto di istanza, l'operatore BT Enia ha dichiarato di non essere più in possesso di dette linee e l'operatore Fastweb di non averle mai ottenute per effettuare la migrazione;
- che successivamente in marzo 2014 le linee sono "scomparse definitivamente" e non sono state recuperate nemmeno con l'intervento del Corecom;
- di essere stato costretto ad attivare nuove linee con costi elevati e grave disagio.

Inoltre successivamente integra l'istanza in data 20.10.2015 dichiarando quanto segue:

- che nel successivo aprile 2014 viene recapitato un apparato di Fastweb, ma il tecnico rilevando che le linee non sono ancora attive con il nuovo operatore, sospende l'installazione;
- che nonostante i numerosi reclami non viene ottenuto alcun riscontro;
- che a dicembre 2014 Fastweb comunica che le linee non sono ancora migrate;
- che a ciò fa seguito la presentazione di Gu5 presso il Corecom.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) il ripristino delle linee telefoniche e la loro migrazione;
- b) un chiarimento sull'accaduto;
- c) gli indennizzi per la mancata erogazione del servizio, mancata migrazione;
- d) i costi sostenuti per il proseguo dell'attività lavorativa.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La posizione dell'operatore Fastweb

La società Fastweb, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato in merito alla richiesta di portabilità dei numeri oggetto di istanza.

In particolare comunica che la prima procedura di migrazione è stata avviata il 27.03.14 con DAC prevista per il 14.04.14.

Successivamente ad una serie di rimodulazioni della DAC la procedura è stata bocciata in data 14.11.2014 in fase 3 da Telecom per *"DN non del tipo di linea specificato"*.

In data 17.11.2014 Fastweb comunica di aver avviato una nuova procedura bocciata in fase 3 per *"ordine di migrazione con richiesta di NP incongruente"*.

In data 16.01.2015 l'operatore rileva di aver nuovamente avviato una procedura di migrazione bocciata in fase 3 da Telecom con medesima causale.

A seguito di ciò Fastweb inviava per il tramite del sistema informatico una richiesta di chiarimenti a Telecom in data 10.2.15.

Il 20.02.2015 Fastweb dichiara di aver avviato nuova procedura anche in questo caso bocciata e senza ricevere alcun riscontro da Telecom.

Nell'ambito dei richiamati GU5 Fastweb segnala di aver sempre espletato le fasi 2 di propria competenza e di non aver espletato la fase 3 (tranne che per l'ultima procedura, che per Fastweb non è stata espletata) e che quindi in alcun modo la disattivazione delle numerazioni nel marzo 2014 è attribuibile a Fastweb.

3. La posizione dell'operatore BT Enia

Nella sua memoria BT Enia specifica che l'istante ha stipulato il 24.09.2009 un contratto denominato VIP che prevede la fornitura di servi dati e voce, ed in particolare il servizio voce è riferito ai numeri XXX599 e XXX272 in NP da Telecom. Il processo di migrazione termina in data 02.10.2009.

Inoltre a marzo 2014, a seguito della richiesta di rilascio di suddette linee, BT Enia in qualità di *donating* provvede a completare la fase 2 nei tempi previsti dando notifica dell'espletamento a Telecom.

Stessa richiesta viene ricevuta a novembre, e l'operatore rileva di aver nuovamente provveduto al completamento della fase 2 senza mai ricevere la richiesta di fase 3.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Solo a marzo del 2015 viene ricevuta richiesta di fase 3 espletata in data 22.03.2015.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

A) Le domande a) e b) sono trattate congiuntamente e sono da rigettare in quanto volte ad un *facere* estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi del comma 4 dell'art. 19 delibera 173/07/CONS, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

B) La domanda c) deve essere parzialmente accolta.

La controversia verte sulla mancata migrazione della risorsa numerica dall'operatore BT Enia a Fastweb, e contestuale perdita della risorsa numerica. Per quanto attiene al primo ordine di contestazioni, tra loro quindi collegate, al fine di verificare eventuali responsabilità degli operatori coinvolti nella procedura di trasferimento delle utenze è opportuno richiamare brevemente il quadro normativo di riferimento.

Vengono innanzitutto in rilievo le delibere Agcom n. 274/07/CONS e n. 41/09/CIR che hanno introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare la concreta ed effettiva attuazione del diritto, riconosciuto all'utente, di trasferire la propria utenza ad altro operatore senza incertezze sui tempi di attivazione, prevedendo regole volte ad evitare che l'utente possa incorrere in sospensioni della linea durante l'espletamento della procedura di passaggio. Va poi richiamato il principio secondo il quale gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale. Da ciò deriva che, ove l'utente lamenti l'inadempimento rispetto alla richiesta di migrazione, l'operatore ovvero gli operatori, per escludere la propria responsabilità, sono tenuti a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a loro non imputabili. In questi casi, peraltro, i gestori devono anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e, non ritenendosi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, poiché l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, allo stesso modo, gli operatori devono anche dimostrare di essersi diligentemente



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

attivati per adempiere esattamente; in caso contrario, l'utente ha diritto ad un indennizzo proporzionato al disservizio subito.

Stando alle risultanze istruttorie, è emerso che il mancato passaggio delle utenze in questione sarebbe imputabile a dei disguidi tecnici, in relazione ai quali viene chiamata in causa Telecom come operatore donor, e per i quali entrambi gli operatori coinvolti si dichiarano non responsabili del disservizio occorso al ricorrente e ne addebitano, invece, la causa esclusivamente all'altro operatore.

L'articolo 17 bis della delibera n. 274/07/CONS prevede, in linea generale, che sia l'operatore *recipient* a raccogliere la manifestazione di volontà da parte dell'utente per poi attivare il dialogo tecnico con l'operatore *donating*.

Tanto premesso, non si ravvisano gli estremi per individuare alcuna responsabilità nella gestione del processo di migrazione da parte di BT Enia, che risulta estranea alla vicenda, in quanto, in qualità di operatore *donating* non ha alcuna responsabilità ai fini del regolare svolgimento del processo di migrazione (ex multis Delibera Agcom 27/15/CIR)

Alla luce di quanto emerso in sede istruttoria, e non eccetto dalle controparti, l'istante ha segnalato più volte l'inconveniente ed è inconfutabile che l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricada sul gestore Fastweb.

Dall'esame della documentazione prodotta è emerso che Fastweb, in qualità di *recipient*, non si è adoperato, con diligenza e cura né per individuare tempestivamente le cause ostative al processo di migrazione ed eventualmente correggerle né infine ha fornito alcun riscontro al cliente in ordine all'esito della procedura.

A seguito dell'attività normativa svolta negli anni recenti dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, esistono oggi tre distinte procedure standard per il trasferimento delle utenze tra operatori di rete fissa, per ciascuna delle quali sono previste tempistiche ben definite. Quale procedura si debba avviare, nel caso specifico, per realizzare il trasferimento dell'utenza, non è un problema che interessi il cliente, giacché questi deve semplicemente rivolgersi all'operatore "ricevente", comunicandogli la propria volontà di trasferire l'utenza presso di esso. E' dunque, compito dell'operatore *recipient* attivarsi senza indugio per l'avvio della procedura tecnicamente corretta tra quelle predefinite dall'Agcom. Fastweb, in quanto *recipient*, non si è



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

fatto carico di informare il cliente, in ossequio ai fondamentali principi di correttezza e trasparenza professionale, che la sua richiesta, reiterata più volte, non poteva essere eseguita per impedimenti tecnici.

Ciò stante, a prescindere da una valutazione in ordine alla fondatezza o meno della causa ostativa al passaggio, si ravvisa, nella condotta dell'operatore Fastweb, una gestione negligente ed approssimativa della pratica riferita all'odierno ricorrente. Tale inerzia ha determinato, ai danni del cliente, una situazione di incertezza e di disagio, perdurante per lungo ed ingiustificato lasso di tempo, con ulteriori ripercussioni negative, attesa la perdita della numerazione in questione.

E' appena il caso di rilevare che l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, interpretando il disposto di cui all'art. 1, comma 3 della legge n. 40/2007, ha chiarito che il diritto al trasferimento delle utenze tra i diversi operatori "senza vincoli temporali o ritardi non giustificati" è riconosciuto ai clienti come diritto pieno ed incondizionato, il che si traduce in un obbligo per gli operatori di attivare senza indugio le procedure di migrazione/trasferimento delle utenze entro modalità e tempi predefiniti .

In ogni caso, è sancito l'obbligo, per gli operatori coinvolti nelle procedure di migrazione e trasferimento delle utenze, di sincronizzare le proprie attività onde poter garantire che il passaggio dell'utenza avvenga con il minimo disservizio per il cliente finale e che la consegna del servizio abbia data certa. Infatti l'interruzione, anche parziale, della prestazione telefonica rappresenta un grave disagio per il cliente nonchè una violazione degli obblighi di cui all'art. 80 del Codice delle comunicazioni elettroniche. Per quanto sopra, si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta di parte istante di un equo indennizzo per la condotta dell'operatore Fastweb, atteso che quest'ultimo è venuto meno ai suoi doveri di correttezza e diligenza professionale per la totale carenza informativa nei confronti del cliente, si è reso responsabile, di conseguenza, della perdita della numerazione in capo al medesimo utente.

(ex multis delibere Corecom Abruzzo n. 53/2014, Corecom Lombardia n. 20/2013).

Nonostante il predetto disservizio possa essere ascrivibile anche a Telecom Italia Wholesale, tuttavia, tenuto conto che la stessa non ha avuto alcun rapporto contrattuale con l'utente, rimanendo terza ai rapporti instaurati rispettivamente, prima, con il *donating* e, poi, con il *recipient*, non può statuirsi a suo carico l'obbligo di indennizzare l'istante secondo i parametri



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

del Regolamento sugli indennizzi, salva la tutela giurisdizionale delle ragioni dell'utente innanzi alla competente Autorità giudiziaria ordinaria. (delibera Agcom 613/16/CONS).

Il *dies a quo* per il riconoscimento dell'indennizzo viene individuato nella data del 14.04.2014, prima DAC individuata nella memoria Fastweb, fatto non contestato, ed il *dies ad quem* deve essere individuato nella data dell'udienza di conciliazione, momento in cui l'istante ha preso coscienza che le numerazioni non potevano essere migrate, nello specifico il 14.09.2015.

Ritenuto, per quanto sopra esposto, che la società Fastweb sia responsabile dei disservizi occorsi all'odierno istante in ordine alla mancata migrazione delle due utenze interessate e che, pertanto, il medesimo abbia diritto agli indennizzi, di cui all'articolo 3, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, nella misura di Euro 1,50 al giorno, per 518 giorni, per due utenze, per un totale di Euro 1.554,00 (ex multis cfr. delibera Corecom Lazio 82/2015).

C) La domanda d) deve essere rigettata in quanto estranea al disposto del comma 4 dell'art. 19 delibera 173/07/CONS, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della sola società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb X è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 1.554,00 (millecinquecentocinquantaquattro/00) a titolo di indennizzo per mancata migrazione delle linee oggetto di istanza (Euro 1,5 per 518 giorni per due utenze);
3. La società Fastweb X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento 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 sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom