



**DELIBERAZIONE**  
**n. 48 del 29 aprile 2019**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx/ BT Italia xxx / Fastweb xxx / Telecom Italia xxx.**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>Vice Presidente</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: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata 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";

**VISTA** 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 1° febbraio 2000, n. 10);

**VISTO** l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

**VISTA** la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, 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 GU14 n. 312 del giorno 4 agosto 2016 con cui 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 BT Italia xxx (di seguito, per brevità, BT), Fastweb xxx (di seguito, per brevità, Fastweb) 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 Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante ha lamentato:

- a) la mancata migrazione delle utenze *business* n. 0574 23xxx, n. 0574 23xxx, n. 0574 23xxx, n. 0574 41xxx e n. 0574 21xxx da Fastweb a BT, con contestuale interruzione dei servizi nell’ambito della medesima procedura;
- b) il ritardato rientro in Telecom Italia, richiesto al fine di ottenere il ripristino delle utenze *de quibus*.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che, in data 16 luglio 2015, sottoscriveva una P.d.A. con BT Italia. Contestualmente all’adesione contrattuale, richiedeva la portabilità dall’operatore Fastweb delle proprie utenze n. 0574 23xxx, n. 0574 23xxx, n. 0574 23xxx, n. 0574 41xxx e n. 0574 21xxx. In data 18 dicembre 2015, intervenivano *in loco* i tecnici BT, “*per effettuare la migrazione delle linee*”, ma dal pomeriggio dello stesso giorno il servizio sulle utenze *de quibus* risultava interrotto. L’istante contattava il *call center* dell’operatore BT e gli veniva risposto che le utenze erano rientrate nella disponibilità del *donor*, ovvero Telecom Italia. Quindi, in data 11 gennaio 2016, faceva richiesta di rientro in Telecom Italia.

Parte istante ha, inoltre, dichiarato che, alla data di presentazione dell’istanza di conciliazione, era stato attivato solo il servizio di fonia in uscita (utenza n. 0574 23xxx).

In data 27 gennaio 2016, nell’ambito della procedura conciliativa, 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 degli operatori coinvolti, al fine di ottenere la riattivazione immediata delle utenze *de quibus* con l’operatore Telecom Italia. In data 5 febbraio 2016 rientravano in Telecom Italia, le utenze nn. 0574 23xxx, 0574 23xxx, 0574 23xxx e 0574 41xxx, mentre l’utenza n. 0574 21xxx veniva ripristinata “*ai primi di maggio*”.

In data 23 maggio 2016 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori BT, Fastweb, Telecom Italia 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, al gestore responsabile, per il ritardato passaggio da Fastweb a BT (PDA del 16.07.2015, tecnici per DAC 18.12.15) per 90 gg. di ritardo*”;
- ii) l’“*indennizzo, al gestore responsabile, per il totale disservizio dal 18.12.15 al 05.02.16 relativamente alle utenze 0574 23xxx-23xxx-23xxx-41xxx e dal 18.12.15 al 01.05.16 relativamente alla linea 0574 21xxx per 38ggx4x15=2280€ e 130 ggx15=1950€*”;
- iii) il “*rimborso/storno per eventuali fatture relative ai periodi non di competenza*”;
- iv) le “*spese di procedura*”.

### **2. La posizione degli operatori.**

La società Fastweb, in data 22 settembre 2016, 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

preliminarmente eccetto la carenza di legittimazione attiva del proponente dell'istanza in assenza di visura camerale agli atti.

Nel merito la società Fastweb ha dedotto:

*“1) Conseguentemente all'adesione dell'istante a Proposta di Abbonamento Fastweb (...), la scrivente ha attivato correttamente tutti i servizi, in perfetta aderenza a quanto stabilito nelle condizioni generali di contratto (doc. 1);*

*2) Nella presente controversia, l'istante lamenta il ritardo nella migrazione da Fastweb (...) a BT Italia (...);*

*3) In merito a ciò, è necessario fare delle precisazioni;*

*4) Alla scrivente è pervenuta richiesta di migrazione da BT Italia (...) in data 24.11.2015, e Fastweb (...), il giorno successivo, ha processato in maniera corretta la Fase 2), che, come è noto, è l'unica di competenza dell'operatore donating;*

*5) Evidenza di ciò è data dalle schermate Remedy depositate (doc. 2);*

*6) Di tale circostanza, peraltro, è già stato informato sia l'istante che l'Ill.mo Corecom Toscana con il riscontro, datato 13.01.2016, al primo dei molteplici provvedimenti d'urgenza ex art. 5, all. A) alla delibera 173/07/CONS promossi dall'istante (doc. 3);*

*7) I servizi forniti da Fastweb (...), dunque, sono stati disattivati, quando Telecom Italia (...) ha processato la fase 3 della procedura di migrazione, con notifica 12 pervenuta in data 18.12.2015 (doc. 4);*

*8) Conseguentemente in tale data, è cessato ogni rapporto contrattuale tra le parti, come si evince chiaramente dalla fattura di chiusura emessa in data 31.12.2015 (doc. 5);*

*9) Peraltro, l'operatore donor, nell'espletamento della procedura suindicata non ha indicato alcuna delle numerazioni richieste da BT Italia (...) e, di conseguenza, le stesse sono rientrate nella disponibilità di Telecom Italia (doc. 6);*

*10) Anche di tali circostanze il Corecom Toscana e l'istante sono stati debitamente informati il 01.02.2016, in risposta al secondo procedimento d'urgenza richiesto dall'istante (doc. 7);*

*11) E' necessario altresì sottolineare che, nessun provvedimento è stato mai emesso dal Corecom Toscana, nei confronti della scrivente, in conseguenza dei provvedimenti d'urgenza promossi dall'xxx”.*

La società BT, in data 10 ottobre 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha dedotto che “avrebbe avuto tutto l'interesse ad attivare un nuovo cliente di conseguenza non si ravvisano gli estremi per individuare la totale responsabilità nella gestione del processo di migrazione da parte di BT, poiché ha in fase di migrazione configurato sui sistemi informativi una migrazione asincrona, questo ha generato un'anomalia, di conseguenza è stato creato, il giorno successivo, una richiesta in modo manuale verso l'operatore donating Fastweb (...), che ha notificato rifiuto per DIRECTORY NUMBER non attivo. L'operatore donating Fastweb (...) il 29 Dicembre cessava le linee “senza rientro” come confermato da Telecom, una procedura “retail” che consente al cliente di cessare con l'operatore alternativo per attivarsi con TIM”.

Infine ha dedotto che “è importante considerare le affermazioni degli Operatori Fastweb (...) e Telecom (...) che dichiarano di NON aver avuto la disponibilità dei numeri sebbene fossero il Donating e Donor degli stessi”.

La società Telecom Italia, in data 11 ottobre 2016, 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 ha

preliminarmente dedotto “l’infondatezza, in fatto e in diritto, delle richieste di parte istante evidenziando, ancora una volta, la propria totale estraneità alla vicenda oggetto di causa”. Inoltre ha precisato che, “ad integrazione di quanto in essa affermato, si allegano in questa sede le schermate Pitagora attestanti l’omesso inserimento dell’OL di migrazione delle linee dedotte nel presente procedimento (0574.23xxx, 0574.23xxx, 0574.23xxx, 0574.41xxx) (Docc. 4,5,6 e 7). Più esattamente, con riferimento all’utenza n. 0574.23058, non vi è traccia a sistema dell’inserimento dell’ordinativo di migrazione da parte di OLO Fastweb e risulta soltanto un OL di CESSAZIONE NORMALE DI NPC OLO FASTWEB al 23 dicembre 2015 con espletamento il successivo 31 dicembre. ovvero ben prima richiesta di rientro in Telecom trasmessa tramite fax dall’Istituto il giorno 11 gennaio 2016 (cfr. Doc. 1). Tale operazione, come detto, essendo stata eseguita nella modalità “normale”, determinava una cessazione c.d. senza rientro, ovvero senza rilascio della risorsa numerica in favore dell’operatore recipient nel caso di specie Telecom, che rimaneva impossibilitato ad apprendere il dn e farlo rientrare in consistenza, e esponente società, per ottenere il ripristino dello status ante quo, mancando di fatto i presupposti per espletare l’operazione richiesta, ha dovuto infatti avviare delle interlocuzioni con l’operatore concorrente, che rimane l’unico soggetto nei cui confronti l’Istituto può e deve sollevare la relativa eccezione di inadempimento. È di contro evidente come la condotta di Telecom sia stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente previsti, sicché nessun addebito le può essere ascritto perché l’asserito disservizio non è stato provocato dalla propria inerzia quanto piuttosto dall’inadempimento dimostrato dall’operatore donating che ha erroneamente espletato una cessazione senza rientro.

Peraltro, in un caso analogo a quello che ci occupa, l’Autorità di settore ha rilevato con delibera n. 517/10/CONS la necessità, da parte dell’operatore donating (...), di collaborare ai fini dell’esatto espletamento della procedura di portabilità: l’operatore, cioè, avrebbe dovuto inserire sul sistema Pitagora l’ordine di cessazione con rientro, per consentire alla società di gestire l’attivazione del servizio.

La stessa cosa dicasi per le restanti numerazioni in questione, per le quali Fastweb replicava la medesima errata procedura, impedendo, si ribadisce, l’esecuzione di ogni ulteriore attività tecnico-operativa da parte dell’operatore richiesto del collegamento, a cui rimane pertanto estraneo ogni addebito”.

### **3. La replica della parte istante.**

In data 6 ottobre 2016 la parte istante, per il tramite dell’associazione di riferimento, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16 comma 2 del Regolamento, una replica, con documentazione in allegato, nella quale ha ribadito che dalla visura camerale si evince che l’istanza è stata correttamente sottoscritta dal legale rappresentante della società. Nel merito, con riferimento alla memorie di Fastweb, parte istante ha ribadito quanto segue:

- la “PDA sottoscritta con BT Italia è del 16.07.15, per la migrazione delle linee fonia e adsl da Fastweb. I tecnici incaricati da BT si sono recati dall’istante, per completare i passaggi di migrazione, in data 18 dicembre e da quella stessa data le linee non sono più state funzionanti e l’istituto è rimasto completamente isolato, fino alla riattivazione delle linee, da parte di Telecom Italia, in data 05.02.16, tranne la linea 05742 1xxx, che è stata riattivata, sempre da Telecom Italia, i primi giorni del mese di maggio;

- “il provvedimento d’urgenza 17-16, emesso dal Corecom Toscana in data 08.02.16, che si allega, dispone che “gli operatori BT Italia, Fastweb xxx e Telecom Italia provvedano, per quanto di propria competenza, a garantire l’attivazione con Telecom Italia (...) delle utenze telefoniche di xxx, corrispondenti ai nr. 05741 23xxx, 05741 23xxx, 0574123xxx, 0574141xxx e 0574121xxx, entro quarantotto ore dal ricevimento a mezzo trasmissione telefax del presente provvedimento”.

Con riferimento alla memorie di Telecom Italia, parte istante ha evidenziato quanto segue:

- *“Come confermato dalla stessa Telecom Italia l’istante ha fatto richiesta di rientro in Telecom, delle linee fonia e dati, in data 11.01.16”;*
- *“Telecom Italia ha attivato le linee 0574 23xxx, 23xxx, 23xxx e 41xxx in data 05.02.16, mentre la linea 0574 21xxx è stata attivata i primi giorni del mese di maggio;*
- *“Nella lettera del 27.01 che Telecom ha inviato all’istante viene confermata solamente la presa in carico della richiesta e non si evidenzia alcuna problematica che possa impedire l’immediata attivazione delle linee”;*
- *“L’istante non ha alcun insoluto con Telecom Italia (...). Confermiamo, pertanto, integralmente, le richieste indicate nel GU14”.*

#### **4. 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 primis*, deve evidenziarsi che:

- non merita accoglimento l’eccezione preliminare sollevata dall’operatore Fastweb in relazione alla carenza di legittimazione attiva dell’utente. Al riguardo, si rappresenta che l’istanza di definizione depositata presso il Co.Re.Com della Toscana risulta compilata mediante il formulario GU14, la cui sottoscrizione determina l’assunzione di responsabilità dell’istante in ordine alla veridicità di quanto dichiarato, ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000. Peraltro, si precisa che, antecedentemente all’avvio del procedimento, l’Ufficio del Corecom aveva comunque acquisito la visura camerale della società istante; nelle memorie di replica la stessa parte istante ha provveduto ad allegare tale documentazione;
- con riferimento alle domande *sub i) e ii)*, occorre richiamare che l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ribadito come la propria competenza alla liquidazione degli indennizzi dovuti debba essere intesa a prescindere dalla specifica formulazione della domanda posta dall’utente, avuto riguardo alle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui *“[i]l contenuto delle singole richieste di parte, invece, può essere interpretato in maniera più sfumata [...] in un’ottica di tutela dei contraenti deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare”.*

In quest’ottica, le richieste d’indennizzo per i lamentati disservizi riferiti dall’istante ai periodi 18 dicembre 2015 – 5 febbraio 2016 (utenze nn. 0574 23xxx, 0574 23xxx, 057423xxx e 0574 41xxx) e 18 dicembre 2015 – 1° maggio 2016 (utenza n. 0574 21xxx), dovranno essere interpretate alla luce della documentazione acquisita al fascicolo, nonché all’esito dell’approfondimento istruttorio a Telecom Italia (*Wholesale*).

Ciò detto, le richieste d’indennizzo di parte istante saranno riportate all’oggetto della presente disamina che s’incentra sulla mancata migrazione da Fastweb a BT, sull’interruzione delle utenze *de quibus* e sul ritardato rientro in Telecom Italia dopo la cessazione delle numerazioni medesime.

La domanda *sub i)* d’indennizzo *“per il ritardato passaggio da Fastweb a BT”* è accoglibile nei confronti di quest’ultimo operatore, nei termini di seguito esposti.

Ai fini di una migliore comprensione delle 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 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 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.

Nel caso di specie risulta che la procedura, per le utenze n. 0574 23xxx, n. 0574 23xxx, n. 0574 23xxx, n. 0574 41xxx, non sia andata a buon fine, come conferma la bocciatura del 19 gennaio 2016 dell’operatore *donor* con la causale di scarto *“Directory number non attivo”*. Con riferimento, invece, all’utenza n. 0574 21xxx, occorre precisare che, dagli atti del procedimento ed in particolare dalle schermate acquisite a seguito di approfondimento istruttorio a Telecom Italia (Wholesale), non risulta alcun ordinativo di acquisizione da parte dell’operatore *recipient* BT. Ma da un esame del contratto fra quest’ultimo gestore e parte istante, depositato in atti, la numerazione 0574 21xxx non risulta fra quelle richieste in portabilità (è stata indicata solo nell’ultima pagina dedicata all’inserimento negli elenchi).

L’operatore BT, in quanto titolare del rapporto con il cliente, non ha dato prova di aver informato l’utente sugli impedimenti incontrati nella migrazione; alla data concordata per l’attivazione dei servizi (18 dicembre 2015), che, secondo la rappresentazione dei fatti data dal medesimo utente, constatava l’impossibilità di effettuare l’installazione.

Pertanto si ritiene che la responsabilità in ordine alla mancata attivazione delle utenze e dei connessi oneri informativi è da ascrivere alla società BT.

Ciò premesso deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito. Per il calcolo dell’indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall’art. 3, comma 2 e 3, dell’Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS secondo cui, in caso di ritardata attivazione del servizio e dei relativi oneri informativi, 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”*. Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari

al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* delle utenze telefoniche interessate dal disservizio.

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 15 settembre 2015 (detratti i 60 giorni, a partire dalla data di sottoscrizione del contratto del 16 luglio 2015 previsti da BT per l'attivazione dei servizi) ed il *dies ad quem* nella data del 18 dicembre 2015, data indicata dal medesimo utente come comunicazione delle difficoltà incontrate nell'attivazione del contratto.

Pertanto, in accoglimento della domanda *sub i*), l'indennizzo da riconoscere alla società istante, per quanto attiene la mancata attivazione dei servizi, è pari all'importo di euro 744,00 (euro 3,00 *pro die* x 62 giorni x 4 utenze, n. 0574 23xxx, n. 0574 23xxx, n. 0574 23xxx, n. 0574 41xxx).

Parimenti è meritevole di parziale accoglimento la domanda *sub ii*) dell'istante per l'“*indennizzo, al gestore responsabile, per il totale disservizio dal 18.12.15 al 05.02.16 relativamente alle utenze 0574 23xxx-23xxx-23xxx-41xxx e dal 18.12.15 al 01.05.16 relativamente alla linea 0574 21189*” per ragioni di seguito esposte.

*In primis* si ritiene opportuno richiamare:

- gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed ininterrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorché l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio 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;

- la Delibera Agcom n. 274/07/CONS che disciplina le fasi della procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17, comma 2, detta alcuni principi di carattere generale relativi alle procedure di migrazione/attivazione, stabilendo che: “*in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo anche tramite apposite procedure di sincronizzazione, con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale ...*”.

Ai fini di un inquadramento del riconoscimento delle responsabilità delle parti convenute in relazione al disservizio lamentato dall'istante occorre, innanzitutto, premettere una breve descrizione della vicenda.

Parte istante ha rappresentato di aver subito la totale sospensione dei servizi a partire dal 18 dicembre 2015, giorno concordato per il passaggio a BT da Fastweb fino al rientro delle utenze nn. 0574 23xxx, 0574 23xxx, 057423xxx e 0574 41xxx in Telecom Italia, avvenuto il 5 febbraio 2016. Per quanto attiene l'utenza n. 0574 21xxx, invece, il rientro è stato espletato in data 1° maggio 2016. Da parte sua, il gestore BT ha evidenziato che le utenze non sono mai state acquisite nella propria rete, mentre l'operatore *donating* Fastweb ha dedotto di aver ricevuto la notifica di cessazione in relazione alle utenze n. 0574 23xxx, n. 0574 23xxx, n. 0574 23xxx, n. 0574 41xxx, rientrate successivamente nella disponibilità del *Donor* (Telecom Italia). Risulta inoltre dagli atti del procedimento che l'istante, al fine di ottenere il ripristino delle numerazioni, sottoscriveva tempestivamente, in data 11 gennaio 2016, una proposta contrattuale con contestuale richiesta di portabilità delle utenze *de quibus* e che, con lettera datata 27 gennaio 2016, la società Telecom Italia comunicava all'utente la presa in carico della richiesta di rientro.



Nel caso di specie, dalla ricostruzione della vicenda, emerge che i servizi sulle utenze *de quibus* sono stati interrotti in data 18 dicembre 2015, in corrispondenza di una DAC (Data Attesa Consegna) concordata per l'attivazione del contratto con BT. Dagli atti e dalle schermate acquisite a seguito di approfondimento istruttorio a Telecom Italia (*Wholesale*) l'unica DAC – è opportuno ribadire – è quella del 19 gennaio 2016. Sul punto l'operatore BT ha dedotto che si è trattato di una “*migrazione asincrona*”, mentre Fastweb ha evidenziato che “[i] servizi forniti da Fastweb (...), dunque, sono stati disattivati, quando Telecom Italia (...) ha processato la fase 3 della procedura di migrazione, con notifica 12 pervenuta in data 18.12.2015 (doc. 4)”. L'operatore Fastweb ha, altresì, depositato le schermate interne a supporto della propria posizione.

Dalle schermate fornite da Telecom Italia (*Wholesale*), risulta l'inserimento da parte di Fastweb di un ordinativo di cessazione - Data Registrazione Ordine (DRO) del 23 dicembre 2015 con espletamento in data 31 dicembre 2015. Tale ordinativo ha vanificato la successiva richiesta di migrazione inserita da BT per le utenze n. 0574 23xxx, n. 0574 23xxx, n. 0574 23xxx, n. 0574 41xxx. Infatti tale richiesta di migrazione non è andata a buon fine a causa della bocciatura del 19 gennaio 2016 dell'operatore *donor* con la causale di scarto “*Directory number non attivo*”, impedimento che non ha reso possibile la conclusione della migrazione da parte del gestore BT.

Quindi, dalle risultanze istruttorie, emerge che le utenze non sono mai passate a BT Italia; pertanto nessuna responsabilità può essere attribuita a detto gestore per l'interruzione del servizio che ha interessato le utenze fino al ripristino dei servizi con Telecom Italia, per altro avvenuto solo a seguito di procedura GU5.

Viceversa, con riferimento all'interruzione dei servizi nel periodo 18 – 31 dicembre 2015, periodo in cui la parte istante risultava ancora contrattualizzata con la società Fastweb (prova ne è l'emissione della fattura n. LA00343581 riferita al periodo 1° novembre 2015 al 31 dicembre 2015 con addebito dei “*Consumi voce dal 01/11/2015 al 31/12/2015*”), può dedursi una responsabilità dell'operatore Fastweb, il quale ha motivato di aver cessato i servizi a seguito della comunicazione di conclusione del processo, ricevuta in qualità di operatore *donating* (la c.d. “*notifica 12*”)

Riguardo a quanto rappresentato e documentato dalla società Fastweb nelle proprie memorie, *in primis*, si deve evidenziare che, con riferimento all'utenza n. 0574 21xxx, non risultano addotte da parte dell'operatore ragioni tecnico-giuridiche per la cessazione, atteso che per essa non risultano in atti richieste di migrazione ricevute da BT in relazione a detta numerazione.

Con riferimento alle altre utenze (n. 0574 23xxx, n. 0574 23xxx, n. 0574 23xxx, n. 0574 41xxx) deve evidenziarsi che l'espletamento della procedura di migrazione in BT non si è verificato né alla data del 18 dicembre 2015, né successivamente. Inoltre dalla schermata interna depositata da Fastweb inerente i “*Dati Ricevuti*” si osserva che, in relazione al campo “*Tipo Comunicazione*”, è indicato, sì, l'identificativo del numero “12”, ma i campi “*Directory Number 1*”, “*Directory Number 2*” etc. sono vuoti. Ne deriva che le numerazioni ad oggetto della notifica non risultano determinate e che, dalla schermata in atti, fornita da Fastweb non poteva dedursi per quali numerazioni si fosse espletato il passaggio ad altro operatore. Infatti, come ha osservato la stessa società Fastweb nelle proprie memorie, “*il donor, nell'espletamento della procedura suindicata, non ha indicato alcuna delle numerazioni richieste da BT Italia (...) e, di conseguenza, le stesse sono rientrate nella disponibilità di Telecom Italia (doc. 6)*”.

Per le ragioni sopra esposte, atteso che la società Fastweb non ha dato conto delle azioni messe in atto al fine di ridurre al minimo i disservizi provocati all'utente finale prima di procedere alla “*cessazione normale*” c.d. secca delle numerazioni portate si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che la sospensione delle utenze *de quibus* nelle more del passaggio da fra operatori, sia imputabile all'operatore Fastweb; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante *sub ii*), di liquidazione di un indennizzo per la totale interruzione del servizio, si rileva che, per il numero di 14 giorni dal 18 dicembre 2015 al 31 dicembre 2015 (data della cessazione delle utenze *de quibus*) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Fastweb e che, in quanto tale, implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* secondo quanto disposto dall'art. 4, comma 1, e l'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, attesa la tipologia *business* delle utenze oggetto della controversia. Ne consegue che la società istante ha diritto all'indennizzo di euro 1.050,00 (euro 15,00 x n. 5 utenze x 14 giorni).

Parimenti può trovare parziale accoglimento la domanda dell'istante d'indennizzo per l'interruzione dei servizi per il periodo successivo all'adesione contrattuale con Telecom Italia dell'11 gennaio 2016, tempestivamente sottoscritta dall'istante al fine di ottenere il ripristino delle utenze di cui era titolare, avendo avuto contezza che le medesime erano rientrate nella disponibilità del *donor* ovvero Telecom Italia.

*In primis* deve essere richiamato il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui *"il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento"*. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che *"l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile"*.

Nel caso che ci occupa, dagli atti del procedimento, risulta che, in data 11 gennaio 2016, l'istante abbia fatto richiesta di rientro in Telecom Italia che si espletava il seguente 5 febbraio 2016, per le utenze nn. 0574 23xxx, 0574 23xxx, 057423xxx, 0574 41xxx e, in data 5 maggio 2016, per quanto attiene l'utenza n. 0574 21xxx. Ma non risulta che, nelle more, l'operatore abbia tempestivamente comunicato l'impedimento tecnico emerso in sede di espletamento della procedura di rientro. Infatti l'operatore Telecom Italia, nella propria memoria, ha evidenziato che *"tale operazione [di rientro], ..., essendo stata eseguita nella modalità "normale", determinava una cessazione c.d. senza rientro, ovvero senza rilascio della risorsa numerica in favore dell'operatore recipient nel caso di specie Telecom"*. L'operatore Telecom Italia ha, inoltre, rappresentato che, conseguentemente alla cessazione c.d. normale, *"rimaneva impossibilitato ad apprendere il dn e farlo rientrare in consistenza"* e che, *"per ottenere il ripristino dello status ante quo, mancando di fatto i presupposti per espletare l'operazione richiesta, ha dovuto infatti avviare delle interlocuzioni con l'operatore concorrente"*.

Al riguardo l'operatore non ha allegato al fascicolo né la prova delle interlocuzioni intraprese, né la documentazione che attesti l'assolvimento degli oneri informativi in capo all'operatore medesimo. Anzi, agli atti, risulta una lettera del 27 gennaio 2016, con la quale l'operatore Telecom Italia informava l'utente sulla presa in carico della richiesta di rientro delle utenze *de quibus*; è evidente che, in tale occasione l'operatore, avrebbe potuto indicare all'utente gli impedimenti incontrati ed indicare le tempistiche necessarie per la loro risoluzione.

Per le ragioni sopra esposte, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che l'esclusiva responsabilità per la ritardata portabilità delle utenze *de quibus* sia imputabile all'operatore Telecom

Italia; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Pertanto, alla luce di quanto sopra espresso, si ritiene che, atteso il ritardo con cui Telecom Italia ha concluso la procedura di "rientro" delle numerazioni *de quibus*, l'utente abbia diritto all'indennizzo previsto dal combinato disposto degli articoli 6 e 12 della Delibera Agcom 73/11/CONS, considerata la natura *business* delle utenze in questione.

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 gennaio 2016 (data della lettera di presa in carico della richiesta di attivazione) ed il *dies ad quem* nella data del 5 febbraio 2016 (data di rientro in Telecom Italia delle utenze 0574 23xxx, 0574 23xxx, 057423xxx e 0574 41xxx) e, per l'utenza n. 0574 21xxx, la data del 1° maggio 2016.

Ne consegue che, in accoglimento della domanda *sub ii*), l'indennizzo da riconoscere alla società istante, relativamente al ritardato espletamento della procedura di portabilità delle utenze nn. 0574 23xxx, 0574 23xxx, 057423xxx e 0574 41xxx, Telecom Italia sarà, dunque, tenuta a corrispondere l'indennizzo sopra specificato nell'ammontare pari ad euro 360,00 (euro 10,00 *pro die* x 9 giorni x 4 utenze), mentre, per l'utenza n. 0574 21xxx, pari 950,00 (euro 10,00 *pro die* x 95 giorni).

Infine la domanda dell'istante *sub iii*) volta ad ottenere lo storno della posizione debitoria è meritevole di accoglimento nei confronti di Fastweb con riferimento al periodo di totale interruzione dei servizi sulle utenze *de quibus* nel periodo 18 – 31 dicembre 2015. Ne consegue che l'utente ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativo-contabile, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione emessa dall'operatore Fastweb, con riferimento al periodo 18 – 31 dicembre 2015, fino alla fine del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Analogamente la domanda dell'istante *sub iii*) volta ad ottenere lo storno della posizione debitoria è meritevole di accoglimento nei confronti di Telecom Italia limitatamente al periodo antecedente all'espletamento della portabilità delle utenze *de quibus*. Pertanto l'utente ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativo-contabile, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione eventualmente emessa dall'operatore Telecom Italia, antecedentemente al 5 febbraio 2016, con riferimento alle utenze nn. 0574 23xxx, 0574 23xxx, 057423xxx, 0574 41xxx e antecedentemente al 1° maggio 2016, con riferimento all'utenza n. 0574 21189; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

In conclusione, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 150,00 a titolo di spese di procedura, da suddividersi in uguale misura fra i tre operatori coinvolti.

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 29 aprile 2019;

**DELIBERA**

con riferimento all'istanza presentata in data 4 agosto 2016 dall'Istituto xxx nei confronti degli operatori BT Italia xxx, Fastweb xxx e Telecom Italia xxx:

I) in parziale accoglimento dell'istanza *de qua* che l'operatore BT Italia xxx provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:
  - a) della somma pari ad euro 744,00 ai sensi dell'art. 3, commi 2 e 3, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, in relazione alle utenze n. 0574 23xxx, n. 0574 23xxx, n. 0574 23xxx, n. 0574 41xxx;
  - b) della somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura;

II) in parziale accoglimento dell'istanza *de qua* che l'operatore Fastweb xxx provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:
  - a) della somma pari ad euro 1.050,00 ai sensi dell'art. 4, comma 1, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, in relazione alle utenze n. 0574 23xxx, n. 0574 23xxx, n. 0574 23xxx, n. 0574 41xxx e n. 0574 21xxx;
  - b) della somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura;
- 2) a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento alle utenze *de quibus* nel periodo 18 – 31 dicembre 2015, fino alla fine del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

III) in parziale accoglimento dell'istanza *de qua* che l'operatore Telecom Italia xxx provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:
  - a) della somma pari ad euro 360,00 ai sensi dell'art. 6 in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, in relazione alle utenze n. 0574 23xxx, n. 0574 23xxx, n. 0574 23xxx, n. 0574 41xxx;
  - b) della somma pari ad euro 950,00 ai sensi dell'art. 6 in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, in relazione all'utenza n. 0574 21xxx;
  - c) della somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura;
- 2) a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione eventualmente emessa dall'operatore Telecom Italia, antecedentemente al 5 febbraio 2016, con riferimento alle utenze nn. 0574 23xxx, 0574 23xxx, 057423xxx, 0574 41xxx e antecedentemente al 1° maggio 2016, con riferimento all'utenza n. 0574 21xxx; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti Capo I), punto 1) lett. a); Capo II) punto 1), lett. a) e punto 2); Capo III, punto 1) lett. a) e lett. b) e punto 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 48 del 29 aprile 2019**

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**  
*Cinzia Guerrini*

**Il Presidente**  
*Enzo Brogi*