



- b. Il 25.10.2012 Fastweb contattava l'utente comunicandogli che Bt Italia non forniva il codice di migrazione;
- c. Il 31.10.2012 l'utente contattava sia Bt Italia, dal quale riceveva rassicurazioni sulla imminente migrazione, che Fastweb, che processava in pari data la richiesta di migrazione;
- d. Il 14.11.2012 l'operatore del call center di Fastweb (tale Omar, operatore n. 2913) comunicava all'utente l'esistenza di non meglio specificati problemi connessi alla procedura di migrazione;
- e. in pari data 14.11.2012 l'utente proponeva domanda di emanazione di provvedimento temporaneo dinanzi al Corecom Lazio; il 22.11.2012 l'utente sollecitava l'emanazione del provvedimento richiesto, deducendo altresì l'interruzione dei servizi; con provvedimento N. U6426/12 del 28.11.2012 il Corecom Lazio ordinava a Fastweb la immediata riattivazione della linea; con provvedimento N. U6456/12 del 29.11.2012 lo stesso Corecom Lazio ordinava a Bt Italia l'immediato rilascio della linea; entrambi i provvedimenti temporanei restavano inadempiti;
- f. il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso all'udienza del 21.1.2013, si concludeva con esito negativo, attesa sia la mancata migrazione della linea, la perdurante interruzione dei servizi, e le proposte conciliative dei gestori ritenute insufficienti dall'utente;
- g. Alla data di redazione della memoria difensiva dell'utente (26.5.2013) la migrazione non era perfezionata ed i servizi voce e adsl ancora disattivi.

In base a tali premesse, l'utente – ferma la richiesta di immediata attivazione dei servizi - ha richiesto:

- i. nei confronti di Fastweb, l'indennizzo ex artt. 3 e 12/2 allegato A alla Del. 73/11/CONS dal 31.10.2012 al 27.5.2013; l'indennizzo ex art. 11 allegato A alla Del. 73/11/CONS dal 15.10.2012 al 27.5.2013.
- ii. Nei confronti di Bt Italia l'indennizzo ex artt. 4 e 12/2 allegato A alla Del. 73/11/CONS dal 5.10.2012 al 27.5.2013; l'indennizzo ex artt. 6 e 12/2 allegato A alla Del. 73/11/CONS dal 5.10.2012 al 27.5.2013; l'indennizzo ex art. 11 allegato A alla Del. 73/11/CONS dal 5.10.2012 al 27.5.2013.
- iii. Oltre alle spese del procedimento.
- iv. L'utente chiedeva altresì l'applicazione delle sanzioni previste dall'art. 2, comma 5 Del. 73/11/CONS per inottemperanza ai provvedimenti temporanei.

## **2. La posizione dell'operatore Bt Italia.**

Bt Italia ha dedotto, nella propria memoria difensiva, che il 19.10.2012 la Fase 2 di migrazione verso Fastweb va in KO e l'ufficio legale BT chiede all'ufficio tecnico di verificare il codice di migrazione che viene nuovamente censito e comunicato all'utente; il 31.10.2012 la Fase 2 di migrazione verso Fastweb va in KO e l'ufficio legale BT chiede all'ufficio tecnico di verificare anche con escalation a terze parti; il 7.12.2012 la Fase 2 di migrazione verso Fastweb va in KO e l'ufficio tecnico configura un nuovo CDM che il 11.12.2012 viene comunicato all'utente a mezzo email; da tale ultima data, nonostante i solleciti di Bt, la migrazione non è stata più riproposta da

parte di Fastweb. Sulla mancata risposta ai reclami, Bt ha dedotto di avere riscontrato telefonicamente il reclamo di Federconsumatori del 22.10.2012 in data 23.10.2012;

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

Fastweb ha dedotto che il contratto con l'utente veniva sottoscritto il 16.10.2012 e che, sulla base delle informazioni fornite dall'utente in sede di sottoscrizione, processava la richiesta di migrazione con portabilità lo stesso 16.10.2012; la richiesta veniva bocciata in Fase 2 da Bt Italia con causale "directory number non associato all'accesso da migrare". Previa verifica congiunta con l'utente dei dati comunicati, Fastweb riceveva da Bt Italia ulteriori Ko in Fase 2 alle richieste di migrazione con portabilità, nelle seguenti date e con le seguenti causali: richiesta del 26.10.2012 bocciata con causale "Linea in fase di trasformazione tecnica"; richiesta del 7.12.2012 bocciata con causale "Incompletezza dei DN associati all'accesso"; richiesta del 11.12.2012 bocciata con causale "Incompletezza dei DN associati all'accesso". Fastweb, pertanto, non è responsabile della mancata migrazione della linea, così come – non avendo mai avuto la disponibilità né della risorsa numerica, né dell'accesso di rete sottostante - non può considerarsi responsabile della interruzione dei servizi a carico dell'utente. L'operatore deduce altresì di non avere ricevuto reclami dall'utente. Fastweb concludeva pertanto per il rigetto delle domande nei suoi confronti proposte dall'utente con l'istanza di definizione e, per spirito conciliativo, reiterava l'offerta di Euro 350,00 a titolo di indennizzo.

### **4. La posizione dell'operatore Telecom Italia.**

Telecom Italia, coinvolta nel presente procedimento solo a fini istruttori ex art. 18 Regolamento di cui alla la Delibera n. 173/07/CONS, ha dedotto che sul proprio sistema Pitagora, relativamente alla numerazione in oggetto, è presente:

- Attivazione standard ULL/NP OLO Infostrada del 4.7.2005;
- Migrazione OLO- OLO da Infostrada a BT del 18.6.2010

E che non ci sono altri ordini di migrazione in Pitagora.

### **5. Motivazione della decisione**

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

#### **5.1 Sulla portabilità e interruzione dei servizi**

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere alla valutazione di merito della condotta tenuta dagli operatori Fastweb e Bt Italia, una sintetica descrizione del quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziando gli aspetti di maggior rilievo in un'ottica di tutela del consumatore.

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, la promozione della concorrenza, 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, vietando vincoli temporali o ritardi, e senza spese non giustificate da costi dell'operatore.

In particolare, assume rilevanza al riguardo 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 seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'AGCOM, avviata con la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, recante "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso", che prevede misure "a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40".

Specificamente, la delibera 274/07/CONS introduce una 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 detta alcuni principi di carattere generale relativi alle procedure di migrazione/attivazione, stabilendo al comma 2 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 e al comma 12 che le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori e che non sono ammesse causali generiche che non individuino l'effettivo problema riscontrato. A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal recipient (c.d. D.A.C. data di attesa consegna) in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente.

Per quanto riguarda la c.d. procedura "OLO2OLO" (quelle in cui un consumatore intenda trasferire la propria utenza da un operatore donating "OLO" - vale a dire, diverso da Telecom - ad un altro "OLO"), disciplinata dalla delibera 274/07/CONS e dalle successive integrazioni e modifiche, l'AGCOM ha previsto che la relativa attivazione sia effettuata a cura dell'utente, che, allo scopo, può contattare il suo nuovo operatore recipient oppure il proprio donating. Va tuttavia sottolineato che il ruolo assegnato all'utente all'interno di tale procedura si esaurisce nella fase di avvio della stessa, di talché il buon esito di quest'ultima dipende in misura pressoché esclusiva dai suddetti operatori recipient e donating (oltre che, in misura minore, da Telecom), cui sono rimesse tutte le verifiche e gli adempimenti tecnici necessari. L'art. 18 della delibera conferisce infatti un ruolo fondamentale agli operatori donating e recipient, dal cui comportamento diligente dipende, in concreto, l'effetto utile del diritto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/07.

Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: Provisioning tecnico.

Nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il Recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice. Nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il Donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare, entro i 5 giorni, un KO. Tali Causali di scarto sono definite nell'allegato 5 all'Accordo Quadro. Nella Fase 3 ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, il Recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare un KO.

Da quanto precede è possibile inferire l'esistenza di una speciale responsabilità degli operatori, funzionale al buon esito delle procedure di migrazione e posta a garanzia del diritto a migrare degli utenti. In concreto, tale responsabilità si traduce nell'adozione di uno standard di diligenza rafforzato, da cui discende la necessità di implementare misure e cautele idonee a garantire che il favor espresso dal legislatore nei confronti del diritto di migrazione non si traduca in una mera petizione di principio.

Nella fattispecie oggetto del presente procedimento, è emerso che il codice di migrazione inserito a sistema da Fastweb è il medesimo comunicato da BT Italia all'utente il 11.12.2012: a quel codice di migrazione, tuttavia, erano associate due numerazioni fisse, quella n. 06.43533563 oggetto del presente procedimento, ed altra n. 06.43566448.

Bt Italia ha correttamente processato la richiesta di Fastweb del 11.12.2012 (cod. sessione BT\_97267) come riferita ad entrambe le predette numerazioni, sicchè la causale di scarto di Bt Italia del 14.12.2012 "Disservizio al cliente per incompletezza dei DN associati all'accesso: servizi ancora attivi" non appare corretta e Bt Italia avrebbe dovuto rilasciare la linea e consentire la migrazione. Da tale momento, pertanto, Bt Italia deve essere considerato responsabile della mancata migrazione della linea (servizi voce e adsl), e l'utente ha pertanto diritto all'indennizzo previsto dagli artt. 6 e 12/2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, dal 14.12.2012 al 22.4.2013 (data di presentazione dell'istanza di definizione), per complessivi Euro 1.290,00

Poiché la linea è rimasta nella disponibilità di Bt Italia, questa è responsabile anche della interruzione dei servizi voce e adsl, ed è pertanto tenuta a riconoscere all'utente anche l'ulteriore indennizzo previsto dagli artt. 5/1 e 12/2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, dal 22.11.2012 al 22.4.2013, per complessivi Euro 3.020,00.

Per le precedenti richieste di migrazione processate da Fastweb e bocciate da Bt Italia, deve ritenersi responsabile lo stesso utente che, nel sottoscrivere il modulo di recesso con contestuale incarico a Fastweb di inoltrare all'Olo donating l'ordine di lavorazione, ha indicato la sola numerazione xxxxxxx563 e non anche l'altra n. xxxxxxx448 associata al medesimo codice di migrazione.

## **5.2 Sui reclami**

Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami dell'utente, rileva il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e anche dell'art. 4.16 della Carta Servizi), secondo cui la risposta al

reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Dalle difese degli operatori in atti, si evince che l'utente – direttamente o tramite l'associazione di consumatori dal quale è assistito – è stato in costante contatto telefonico con entrambi i gestori, i quali riferivano delle difficoltà tecniche legate al codice di migrazione ed alle numerazioni allo stesso associate; Bt Italia ha inoltre dato riscontro scritto ai reclami dell'utente, con mail del 11.12.2012 non contestata dall'utente medesimo. Nulla è pertanto dovuto all'utente per la asserita mancata risposta ai reclami.

### **5.3 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 adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 200,00 da porsi a carico di Bt Italia, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, dalle difese svolte e dalle proposte transattive formulate dagli operatori.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

#### **DELIBERA**

##### Articolo 1

1. Rigetta le domande proposte da [REDACTED] nei confronti di FASTWEB [REDACTED];
2. Accoglie parzialmente l'istanza di [REDACTED] nei confronti della società BT ITALIA [REDACTED].
3. La società BT ITALIA [REDACTED] è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 200,00 (duecento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - i. euro 1.290,00 (mille duecento novanta/00) a titolo di indennizzo ex artt. 6 e 12/2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
  - ii. euro 3.020,00 (tremila venti/00) a titolo di indennizzo artt. 5/1 e 12/2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;

4. La società BT ITALIA ■■■■ è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

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

7. 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](http://www.agcom.it)).

Roma, 15 Dicembre 2014

IL PRESIDENTE

Michele Petrucci

Fto

IL DIRIGENTE

Aurelio Lo Fazio

Fto