



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 125/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
RENOVA RESTAURI / VODAFONE OMNITEL B.V.
(GU14 n. 171/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 16 ottobre 2015;

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*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/15/CONS;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 società Renova Restauri, del 3 febbraio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società istante, intestataria dell’utenza n. 0932257xxx di tipo *business*, ha lamentato nei confronti della società Vodafone Omnitel B.V. (d’ora innanzi, per brevità, “Vodafone”), la mancata portabilità della propria utenza da Vodafone verso l’operatore



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Timenet S.r.l. (di seguito, per comodità espositiva, “Timenet”). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

a. a seguito della richiesta dell’istante di migrazione da Vodafone verso Timenet delle utenze native Telecom 0932643xxx e 0932257xxx, Vodafone consentiva la migrazione della sola utenza 0932643xxx, cessando, senza alcuna autorizzazione, l’utenza n. 0932257xxx;

b. nonostante i plurimi tentativi di Timenet, la richiesta di migrazione dell’utenza 0932257xxx riceveva continui rifiuti e KO da Vodafone;

c. al fine di recuperare la propria numerazione, in data 29 dicembre 2014, chiedeva a Telecom Italia S.p.A. (d’ora innanzi, per brevità “Telecom”) l’attivazione di una nuova linea con assegnazione del numero cessato da Vodafone; Telecom riscontrava tale richiesta comunicando che il numero era disponibile ma non era presente sui propri sistemi;

d. nonostante le reiterate richieste dell’istante rivolte a Vodafone di attivazione di una nuova linea con la medesima numerazione, l’operatore non dava alcuna riscontro.

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

- i. di ordinare la cessione da parte di Vodafone in favore di Telecom della numerazione 0932257xxx affinché la stessa possa migrare verso Timenet;
- ii. l’indennizzo previsto dalla delibera n. 73/11/CONS per la ritardata attivazione;
- iii. l’indennizzo per danni morali causati dal comportamento dell’operatore, nella misura non inferiore ad euro 1.000,00;

Con istanza presentata, ai sensi dell’art. 5 del Regolamento, unitamente alla istanza di definizione della controversia, l’utente chiedeva all’Autorità altresì l’adozione di un provvedimento temporaneo finalizzato a garantire la riattivazione della numerazione 0932257xxx ed il rilascio della medesima in favore dell’operatore Timenet.

In data 13 febbraio 2015, la Direzione Tutela dei Consumatori adottava il provvedimento temporaneo n. 4/15/DTC nei confronti di Vodafone Omnitel B.V., Telecom Italia S.p.A. e Timenet S.r.l., in quanto coinvolti nella procedura di portabilità della numerazione 0932257xxx, ordinando alle predette Società di dar corso, ciascuno per quanto di propria competenza, agli adempimenti tecnici ed amministrativi previsti dalla disciplina regolamentare in procedure di migrazione e portabilità.

In sede di audizione, l’istante chiedeva inoltre:

- iv. per il caso di mancato perfezionamento della portabilità della numerazione, l’indennizzo di cui all’art. 9 dell’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

moltiplicato per 4 come previsto dall'art. 12, comma 2, del citato Regolamento indennizzi.

In data 9 luglio 2015, l'istante comunicava all'Autorità l'ottenuta riattivazione dell'utenza oggetto della controversia.

2. La posizione degli operatori

Vodafone, in sede di audizione, ha evidenziato, anche alla luce delle memorie degli operatori Telecom e Timenet, chiamati nella controversia ai soli fini istruttori ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento, e del confronto svolto in udienza, *“la totale correttezza del proprio operato nel pieno rispetto delle delibere in materia di migrazione o portabilità”*, chiedendo comunque un breve termine per replicare alle memorie di Telecom prese in visione in udienza, onde chiarire anche la ricostruzione dei fatti.

In riscontro alla richiesta di acquisizione delle schermate del sistema in uso o qualsiasi altro documento idoneo ad individuare la gestione della NP avvenuta nell'anno 2012 da Telecom Italia verso OLO Vodafone del DN 0932257xxx, formulata dall'Autorità alle società Vodafone e Telecom ai sensi dell'articolo 18, commi 1 e 2, del Regolamento, Vodafone comunicava che *“non sono a sistema le schermate relative alla gestione della NP avvenuta nell'anno 2012 da Telecom a Vodafone”*.

Telecom, in sede di audizione, si riportava alle memorie depositate nel procedimento d'urgenza attivato dall'istante ai sensi dell'art. 5 del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS innanzi all'Autorità. In riscontro alla richiesta di documentazione istruttoria formulata dall'Autorità, Telecom comunicava che *“a seguito delle verifiche con il settore wholesale, si evidenzia che la linea 0932257xxx era una numerazione aggiuntiva dell'ISDN 0932643xxx che risulta essere stato attivato con OLO Vodafone il 05/03/2012 come evidenziato nella fattura allegata del 3° bimestre 2012 e schermate pitagora. Pertanto, si conferma che dal settore Wholesale per la numerazione 0932257xxx non è presente alcuna richiesta”*.

Timenet, con propria memoria, rappresentava che le quattro richieste di NP pura per la migrazione del dn 0932257xxx *“tornano sempre KO per DN non attivo secondo Telecom Italia mentre il Cliente asserisce di aver utilizzato regolarmente, su rete Vodafone, il DN oggetto del problema fino al giorno della nostra prima richiesta di NP del 02/12/2014. A nostro avviso è evidente l'esistenza di un mancato allineamento fra Telecom Italia e Vodafone relativo alla NP avvenuta in epoca pregressa da Telecom Italia verso Vodafone del DN 0932257xxx. Questo ostacola la migrazione del DN sulla nostra piattaforma e nel contempo comporta l'impossibilità di utilizzo del numero per il Cliente stesso”*. Nel corso dell'audizione, Timenet, inoltre, dichiarava la sua disponibilità a riprocessare la *number portability* non appena Vodafone comunicherà il nuovo codice



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

NP e a confrontarsi con Vodafone e Telecom qualora ai fini della portabilità fosse necessario intervenire manualmente sui sistemi.

3. 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.

In primo luogo, si rileva che le richieste *sub (i)* di ordinare la cessione da parte di Vodafone in favore di Telecom della numerazione 0932257xxx affinché la linea possa migrare verso Timenet e *sub (iv)* di indennizzo per perdita della numerazione per il caso di mancata portabilità dell'utenza, sono state superate dall'espletamento della procedura di trasferimento dell'utenza verso Timenet in data 9 luglio 2015, come rappresentato dall'istante.

Merita accoglimento la richiesta dell'istante *sub (ii)* di liquidazione di un indennizzo ai sensi della delibera n. 73/11/CONS per la ritardata attivazione.

L'istante, infatti, ha ottenuto solo in data 9 luglio 2015 la portabilità della propria utenza richiesta in data 26 novembre 2014, subendo, peraltro, la totale interruzione del servizio di telefonia fissa sull'utenza *de qua* dal 19 dicembre 2014 (giorno, peraltro, coincidente con la DAC, data di attesa consegna, concordata tra *recipient* e cliente) al 9 luglio 2015, per un periodo complessivo di 202 giorni.

Il predetto ritardo nell'espletamento della procedura di *number portability* "pura" (regolamentata dalla delibera n. 35/10/CIR) e l'interruzione del servizio, alla luce della istruttoria condotta, sono da ritenersi imputabili a Vodafone.

Ed infatti, dal corredo documentale in atti risulta evidente che il ritardo nel perfezionamento della portabilità oggetto di controversia è conseguenza, in primo luogo, del non corretto allineamento dei sistemi di Vodafone e di Telecom in relazione alla pregressa procedura di NP pura che ha interessato l'utenza 0932257xxx nell'anno 2012 con passaggio della linea da Telecom *donating* a Vodafone *recipient*.

In ragione della ricostruita dinamica della pregressa procedura di NP, si è rilevato, infatti, che il numero 0932257xxx (numerazione associata al numero principale 0932643xxx), pur migrando in Vodafone, non veniva richiesto da quest'ultimo operatore quale numero aggiuntivo oggetto di NP, rimanendo formalmente nella disponibilità di Telecom.

A fronte della manifesta discrasia dei sistemi rispetto all'effettivo passaggio in Vodafone della numerazione *de qua* già nell'anno 2012 (che, infatti, ha consentito l'utilizzo da parte dell'utente sino al dicembre 2014), è evidente che Vodafone non ha



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

adottato alcuna utile iniziativa alla corretta e tempestiva configurazione dell'utenza così omettendo di rendere tecnicamente possibile il regolare espletamento della *number portability* pura richiesta dall'utente nel novembre 2014 da Vodafone verso Timenet.

Altresì la responsabilità della sospensione del servizio subita dall'istante nel corso della ritardata portabilità *de qua* deve ritenersi imputabile a Vodafone, in qualità di *donating* dell'utenza interessata.

L'operatore *donating*, infatti, nelle procedure di trasferimento delle utenze a data certa (siano esse attivazioni, migrazioni, cessazioni con rientro o in *number portability* pure) deve comunque sincronizzare la propria attività con il *Recipient* per consentire che il passaggio avvenga con il minimo disservizio per il cliente finale.

In ragione di tale principio, deve ritenersi illegittima la cessazione dell'utenza da parte di Vodafone a decorrere dal 19 dicembre 2014 (data nella quale l'operatore conferma di aver disattivato il *link* cui il numero era associato), risultando invece accertato il corretto adempimento da parte di Timenet dei propri oneri informativi, in qualità di *recipient*, in ordine alle ragioni ostative della portabilità.

In considerazione di quanto rilevato, trova applicazione l'indennizzo previsto dall'articolo 5, comma 1, del "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori" di cui all'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, come richiamato dall'art. 6, comma 2, per la fattispecie di omessa o ritardata portabilità del numero, pari ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione del servizio di telefonia fissa sull'utenza interessata dalla portabilità del numero; detto importo giornaliero deve essere raddoppiato, nel caso di specie, ai sensi dell'art. 12, comma 2, del citato Regolamento, trattandosi di utenza di tipo "affari".

Tenuto conto che il periodo di ritardo nella portabilità e di contestuale disservizio ha avuto una durata pari a 202 giorni, intercorrenti dal 19 dicembre 2014 al 9 luglio 2015, l'importo complessivamente spettante all'istante a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio nel corso della portabilità del numero è pari ad euro 2.020,00 (duemilaventi/00).

Non può trovare accoglimento la richiesta *sub (iii)* di liquidazione di un indennizzo per danni morali, avendo ad oggetto una pretesa risarcitoria esulante dalle competenze dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 19 del Regolamento, e per la quale è competente l'Autorità Giudiziaria.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, anche tenuto conto del comportamento delle parti nel corso del procedimento, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM territorialmente competente e ha presenziato innanzi all'Autorità per il tramite del legale cui si è rivolta per ricevere assistenza.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Renova Restauri nei confronti della società Vodafone Omnitel B.V. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Omnitel B.V. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. euro 2.020,00 (duemilaventi/00) a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità dell'utenza di tipo *business* e l'interruzione del servizio di telefonia fissa (euro 10,00 per 202 giorni complessivi di interruzione del servizio);
3. La società Vodafone Omnitel B.V. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità 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.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 16 ottobre 2015

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci