



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 150/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
AUTO OGGI EUROPA / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 845/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 1 dicembre 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, 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 Auto Oggi Europa, in persona del legale rappresentante, Sig. Pesce, del 9 giugno 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Auto Oggi Europa lamenta la mancata attivazione dell'utenza telefonica *business* n. 0813140xxx, a seguito della procedura di migrazione da Telecom Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. la società Auto Oggi Europa ha sottoscritto, nella prima decade di settembre 2014, un contratto per la migrazione delle utenze *business* n. 0818214xxx e n. 0813140xxx da Telecom Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A.

b. a seguito di ciò, tuttavia, la linea n. 0813140xxx non veniva correttamente attivata in quanto l'utente riscontrava persistenti disservizi sulle chiamate in entrata;

c. l'istante, in data 22 ottobre 2014, segnalava la problematica all'operatore a mezzo pec, cui seguivano ulteriori reclami telefonici e scritti, oltre a due diffide, senza che Fastweb S.p.A. ponesse in essere le azioni necessarie al ripristino della corretta funzionalità del servizio;

d. a fronte dell'inerzia del gestore telefonico, l'utente esperiva il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania, chiedendo, contestualmente, l'adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell'articolo 5 del *Regolamento* e, nell'ambito di tale procedimento, Fastweb S.p.A. "comunicava con una nota la propria impossibilità a far fronte al problema tecnico, riconoscendo i guasti e i malfunzionamenti invocati";

e. nelle more del procedimento di conciliazione l'istante constatava, inoltre, la perdita della numerazione oggetto di controversia, nonché l'attivazione, da parte di Fastweb S.p.A., di una nuova linea telefonica, corrispondente alla numerazione 08118895xxx;

f. l'istante veniva a conoscenza dell'attivazione della nuova linea solo a seguito dell'emissione della fattura n. 1875855 del 14 marzo 2015, contestata in data 30 marzo 2015, mediante diffida stragiudiziale tesa ad ottenere la disattivazione dell'utenza telefonica cui si riferiva la fatturazione e la restituzione della somma addebitata in pagamento.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto gli indennizzi previsti dall'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e il rimborso degli importi indebitamente prelevati.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., in relazione ai fatti oggetto di controversia, ha dichiarato che parte istante sottoscriveva proposta di abbonamento *business* chiedendo la portabilità dei numeri 0818214xxx e 0813140xxx.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'operatore ha addotto di aver inviato a Telecom Italia S.p.A., in data 26 agosto 2014, ordine ULL+NP del numero primario 0818214xxx e del numero secondario 0813140xxx e che Telecom Italia S.p.A. ha provveduto all'esecuzione della richiesta di portabilità della sola numerazione 0818214xxx, nonostante fosse stata espressamente indicata da Fastweb la presenza della numerazione aggiuntiva. La società Fastweb S.p.A. ha asserito, senza però offrirne prova, di aver comunicato all'istante le predette circostanze. Nel merito, ha rappresentato che l'istanza di provvedimento temporaneo proposta dalla società Auto Oggi Europa è stata rigettata dal CORECOM Campania *"in quanto Telecom Italia S.p.A. ha comunicato che il numero era del tipo VoIP associato al collegamento adsl e che pertanto lo stesso era cessato insieme all'adsl al momento della migrazione"*. In relazione a quanto sopra, il gestore telefonico ha quindi addotto che *"la cessazione del numero è avvenuta ad opera di Telecom Italia S.p.A."* e che non poteva essere a conoscenza del fatto che la numerazione oggetto di contestazione fosse VoIP. Fastweb S.p.A. ha altresì dichiarato che *"il mancato passaggio di tale tipologia di numeri è una prerogativa di Telecom Italia S.p.A. che, come riportato nella propria dichiarazione GUS, non possono essere oggetto di portabilità per motivi tecnici e commerciali"*.

Infine Fastweb S.p.A. ha evidenziato che, dalla documentazione in atti, risulta traffico telefonico utile a comprovare l'utilizzo del numero oggetto di contestazione, *"poiché configurato anche in mancanza dell'espletamento della procedura predetta"*.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente si ritiene opportuno precisare che la portabilità di numerazioni geografiche in tecnica VoIP, sia nell'ambito dell'attivazione/migrazione del servizio d'accesso, sia nell'ambito della pura *Number Portability*, non presenta vincoli di natura tecnica, sia nel caso che la numerazione in questione sia quella principale sia nel caso che essa sia secondaria (accesso multi-numero). È possibile, in particolare trasformare lo stesso numero:

- a. da VoIP a VoIP;
- b. da PSTN a VoIP
- c. da VoIP a PSTN.

Nei casi *a.* e *b.* la trasformazione è possibile purché l'operatore *recipient* sia dotato dei necessari equipaggiamenti di accesso, ossia accesso alla rete IP e capacità di gestione del servizio VoIP su tale accesso. Diversamente il *recipient* potrebbe egualmente accogliere la numerazione, utilizzando la tecnica telefonica tradizionale PSTN (e rientrando dunque nel caso *c.*), eventualmente sottoscrivendo un contratto WLR con Telecom Italia S.p.A. Il criterio, comunque, è che la portabilità delle numerazioni deve essere attuata sulla base del principio della neutralità tecnologica, in quanto è ininfluente la tecnica di implementazione del servizio, purché esso sia garantito all'utente finale.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Sulla base di tali considerazioni si ritiene che non è corretto addurre che una numerazione attiva realizzata in tecnica VoIP non può essere oggetto di migrazione o portabilità stante la propria caratteristica tecnica di numero VoIP. In particolare non si ritiene che la delibera n. 274/07/CONS, nel disciplinare le procedure di attivazione/migrazione del servizio di accesso, abbia inteso prevedere l'obbligo della portabilità del solo numero principale e non dei numeri accessori. Infatti, l'articolo 18, comma 5, della delibera n. 274/07/CONS dispone che: “5. *La portabilità del numero, indipendentemente dagli operatori coinvolti e dai servizi intermedi sottostanti alla migrazione, è sincronizzata al passaggio della/e linea/e di accesso; nel caso di linea con più numeri è prevista una modalità di gestione sincronizzata della portabilità di tali numeri*”. Pertanto, l'esplicitata casistica di “linea con più numeri” è applicabile anche al caso di linee accessorie in tecnica VoIP (così come in qualsiasi altra tecnica).

Inoltre, a partire dalla delibera n. 41/09/CIR, viene regolamentata esplicitamente l'attivazione/migrazione di un accesso multi-numero (e dunque la portabilità di più di un numero associato alla stessa linea, senza che sia mai menzionata, come eventuale eccezione, alla regola, la tecnologia VoIP). In particolare, nelle premesse della citata delibera si legge: “*RITENUTO opportuno alla luce di quanto sopra che l'attivazione di un accesso multi-numero verso altro Operatore e la migrazione di un accesso multi-numero verso Telecom Italia o altro Operatore siano gestite allo stesso modo, al fine di evitare discriminazioni tra clienti*”. In proposito, l'articolo 8 disciplina le attivazioni e le migrazioni di accessi multinumero, statuendo che “*Gli Operatori allineano, entro 75 giorni dall'entrata in vigore della presente delibera, le modalità di effettuazione degli ordinativi di passaggio tra Operatori di un accesso multi-numero a quanto previsto in fase di attivazione, nell'ottica della semplificazione e della non discriminazione tra clienti*”. Coerentemente con la citata delibera n. 41/09/CIR, la delibera n. 35/10/CIR, di successive modifiche ed integrazioni, nel dettagliare il *lay-out* del codice di trasferimento dell'utenza, all'articolo 1.4, testualmente recita: “*Atteso che, nel caso della richiesta di portabilità del numero, l'operatore recipient comunica, nel tracciato record, il numero (o i numeri) oggetto di portabilità, l'Autorità ritiene che tale indirizzo potrà, nel caso delle procedura in oggetto, coincidere con il (o uno dei, in caso multi-numero) numero di telefono (DN) del cliente stesso*”.

In conclusione, si ribadisce che non esiste alcuna presunta impossibilità tecnica a realizzare la portabilità di numerazioni associate a linee VoIP. Potrebbe eventualmente insorgere una difficoltà pratica nella migrazione di una linea VoIP secondaria, per mancanza di equipaggiamenti, non già del *Donor*, bensì del operatore *Recipient* che, in tal caso, dovrebbe rappresentare all'utente richiedente la propria indisponibilità, per mancanza delle opportune risorse (equipaggiamenti).

Fermo restando quanto sopra esposto, si deve dare atto che la società Fastweb S.p.A. non ha potuto migrare la numerazione secondaria per fatto indipendente dalla sua volontà e, segnatamente, per il mancato espletamento da parte di Telecom Italia S.p.A. della richiesta inoltrata tempestivamente dal *recipient*. Risulta per di più incontestato, in virtù della documentazione in atti, che Telecom Italia S.p.A., a fronte della richiesta di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

migrazione della linea aggiuntiva VoIP 0813140xxx, ne ha disposto la cessazione. In relazione a tanto alcuna responsabilità può essere imputata a Fastweb S.p.A. che, tuttavia, non ha dimostrato di aver informato l'utente della circostanza che Telecom Italia S.p.A. aveva espletato la procedura di portabilità per il solo numero primario, tantomeno ha provato di aver comunicato tempestivamente le cause ostative al rilascio della numerazione aggiuntiva.

Pertanto, la richiesta di indennizzo dell'istante può essere accolta con riguardo al mancato rispetto degli oneri informativi di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*. Il gestore sarà quindi tenuto a corrispondere un indennizzo pari ad euro 609,00, computato nella misura di euro 3,00 al giorno, per 203 giorni, calcolati in riferimento al periodo intercorrente dal 3 settembre 2014 (data in cui Telecom Italia S.p.A. ha espletato la portabilità del solo numero primario) al 25 marzo 2015 (data in cui è stato esperito il tentativo di conciliazione dinanzi al CORECOM Campania).

Analogamente, può trovare accoglimento la richiesta di corresponsione di un indennizzo a titolo di mancato riscontro ai reclami inoltrati, in base al parametro previsto dall'articolo 11 del Regolamento, per un totale di euro 109,00 in riferimento a 109 giorni, computati per il periodo intercorrente dal 22 ottobre 2014 (data di invio del primo reclamo) al 25 marzo 2015 (data in cui è stato esperito il tentativo di conciliazione dinanzi al CORECOM Campania) e decurtati dei 45 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 4.13 della propria Carta dei servizi per fornire risposta al reclamo.

Parimenti, può essere accolta la richiesta dell'istante di rimborso delle somme addebitate dall'operatore, mediante fattura n. 1875855, a titolo di costi di attivazione della una nuova utenza telefonica, n. 08118895xxx, non richiesta dall'istante. In proposito si rileva che, l'articolo 2 della Carta dei servizi di Fastweb S.p.A. testualmente recita: «*Le operazioni di permuta fisica della linea e di trasferimento del numero telefonico (c.d. "Number portability") potrebbero in casi eccezionali non avvenire in perfetta sincronia, causando l'isolamento temporaneo del telefono del cliente. Per superare questi inconvenienti, FASTWEB si impegna quotidianamente al miglioramento del proprio servizio, al fine di rispondere in maniera tempestiva ed efficace alle tue esigenze, ma si trova pur sempre ad operare in un "sistema" misto e plurale che non consente sempre l'individuazione immediata della criticità e le relative soluzioni. In tale contesto FASTWEB si impegna a minimizzare i possibili disagi, eventualmente anche offrendo collegamenti temporanei gratuiti, al fine di assicurare continuità nell'erogazione del servizio, in casi specifici di particolare criticità*». In relazione a tanto, si ritiene che l'operatore aveva la possibilità di attivare una numerazione temporanea, nell'interesse del cliente, ma in regime del tutto gratuito. Di conseguenza, i costi di attivazione dell'utenza n. 08118895xxx addebitati all'istante devono essere integralmente rimborsati.

La richiesta di liquidazione delle spese legali sostenute in riferimento alla presente procedura può trovare accoglimento nei limiti del rimborso spese di cui all'articolo 19 comma 6 del Regolamento che si ritiene equo liquidare nella misura di euro 150,00



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

(centocinquanta/00), tenuto conto che la parte istante ha presenziato sia all'udienza di conciliazione presso il CORECOM che innanzi all'Autorità ed ha fatto ricorso all'assistenza legale.

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 l'istanza di Auto Oggi Europa per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'istante, mediante il rimborso degli importi addebitati nella fattura n. 1875855, a titolo di costi di attivazione dell'utenza telefonica n. 08118895xxx.

3. La società Fastweb S.p.A. è altresì tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 609,00 (seicentonove/00) a titolo di indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, allegato A alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 109,00 (centonove/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

4. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 1 dicembre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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