AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 4/24/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
HOBBY FOTO VIDEO/FASTWEB S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/622184/2023)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 24 gennaio 2024;

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*", di seguito "*Codice*";

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*";

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente Hobby Foto Video, del 21/07/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza *business* n. 0997715xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in occasione del passaggio della numerazione dedotta in controversia da Fastweb S.p.A. a Vodafone Italia S.p.A. l'utenza è rimasta completamente disservita, a far data dal 23/02/2023;

b. «*dopo varie segnalazioni, il 24.4.2023 venne depositato GU5 nel quale Vodafone affermò, il 2.5.2023, che il numero non era tecnicamente recuperabile*».

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. riattivazione dell'utenza n. 0997715xxx in Vodafone Italia S.p.A.;
ii. la corresponsione di un indennizzo a titolo di «*interruzione numero storico dal 23.2.2023 al 2.5.2023*»;
iii. lo storno dei canoni addebitati durante il periodo di interruzione;
iv. la corresponsione di un indennizzo per perdita della numerazione.

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che «*in data 21/01/21 la ricorrente aderiva all'offerta per l'attivazione dei servizi di rete fissa voce/internet Fastweb che si produce agli atti, con importazione dell'utenza 0996719xxx da TIM ed attivazione della linea 0997715xxx dichiarata dalla stessa ricorrente come linea* "aggiuntiva" *e quindi secondaria*». Fastweb S.p.A. ha quindi dato puntualmente seguito alla PdA, in atti.

Tuttavia, «*nella successiva fase di migrazione delle due numerazioni 0996719xxx e 0997715xxx da Fastweb verso Vodafone, quest'ultima ha avviato la procedura di migrazione per tre volte commettendo diversi errori*». In particolare, Fastweb S.p.A. ha dichiarato che Vodafone Italia S.p.A. ha richiesto per due volte solo una numerazione, cioè la linea 0996719xxx; mentre la terza volta, «*nonostante sia stata inserita correttamente anche la linea 0997715xxx, Vodafone portava a compimento l'operazione di solo uno dei due numeri*».

Fastweb S.p.A., quindi, «*alla luce delle precedenti procedure instaurate da Vodafone e non potendo più mantenere una numerazione sola attiva con una migrazione OLO2OLO, aveva cessato la numerazione 0997715xxx in data 20/03/23 riconsegnandola all'operatore* Donor *TIM*»; pertanto, quando Vodafone Italia S.p.A. avrebbe tentato l'importazione "tardiva" anche della numerazione 0997715xxx, la procedura è stata

bocciata con causale "DN non assegnato al Donating", avendola Fastweb S.p.A. già cessata.

L'operatore ha quindi evidenziato che è stata proprio parte istante a qualificare l'utenza n. 0997715xxx come linea "aggiuntiva" che, una volta passata la "principale" (n. 0996719xxx), è stata cessata.

Per quanto sopra, l'operatore ha, infine, addotto che alcuna responsabilità può essere imputata a Fastweb S.p.A. in merito ai fatti contestati.

Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato in memorie che in data 31/01/2023 l'istante ha sottoscritto una PdA, in atti, per l'attivazione di un *link* di rete fissa con richiesta di importazione del solo numero 0996719xxx (linea principale) e non del numero 0997715xxx (linea aggiuntiva), indicando che trattavasi di linea "mononumero". La migrazione della linea è stata espletata regolarmente il 27/02/2023, come da schermata allegata in atti.

L'operatore ha, poi, inteso specificare che «*nella pratica SPP di migrazione ID richiesta 4940xxx del 13 febbraio 2023 perveniva solo la notifica di Fase 3 per il DN 0996719xxx, il cui espletamento veniva appunto effettuato in data 27 febbraio 2023. Per il DN 0997715xxx non veniva avviata la Fase 3 in quanto non era stato oggetto di richiesta di portabilità*».

La Società ha altresì rappresentato che «*risultano a sistema due precedenti richieste di migrazione, rispettivamente con ID 4937xxx del 06 febbraio e ID 4937xxx dell'08 febbraio, che erano state scartate dal Donating con causale:* "incompletezza dei DN associati all'accesso: servizi ancora attivi"».

In data 28/02/2023 l'istante ha sottoscritto nuova PDA «*con richiesta di portabilità del numero 0997715xxx (anch'esso indicato in PDA come mononumero). La richiesta di GNP veniva inserita il 13 marzo 2023 ma riceveva scarto per* "DN non assegnato al Donating". *A seguito di verifiche, il* Donating *Fastweb comunicava che il DN era cessato*: "Inviata in data 20/03 cessazione DN codice ordine CN014308xxx"».

L'utente ha depositato istanza GU5/603158/2023 in data 24/04/2023 e il medesimo giorno l'operatore avrebbe inserito «*richiesta GNP19738xxx verso il* Donor *Tim che veniva rifiutata definitivamente in data 2 maggio 2023 con causale* "DN non portato". Tale circostanza veniva comunicata nell'ambito del procedimento GU5 avviato dall'utente, che pertanto è stato archiviato.

La Società ha, infine, evidenziato che «*l'istante non ha ulteriormente reclamato, né ha dimostrato di aver richiesto ulteriormente la riattivazione del numero 0997715xxx rivolgendosi al Donor Tim*». Inoltre, Vodafone Italia S.p.A. ha reso noto che l'utente ha poi attivato una nuova numerazione 0996414xxx, regolarmente utilizzata, a seguito di cambio tecnologia link FTTH.

Alla luce delle considerazioni che precedono, la Società ha contestato integralmente le richieste dell'utente nei propri confronti e ne ha chiesto il rigetto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In particolare, la richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta risultando acclarata già in data 02/05/2023, nell'ambito del procedimento GU5/603158/2023, l'impossibilità di riattivare l'utenza di cui si discute.

Viceversa, può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii. nei confronti di Fastweb S.p.A. che, a fronte del disservizio contestato dall'utente, non ha dimostrato il regolare funzionamento del servizio voce a far data dal 23/02/2023, tantomeno ha addotto una qualche giustificazione nel merito. Pertanto, Fastweb S.p.A., in riferimento al periodo compreso dal 23/02/2023 (data in cui l'utente ha addotto, incontestatamente, di aver reclamato per la prima volta il disservizio -ticket n. TTM000016954xxx-) al 27/02/2023 (data in cui è stata espletata la procedura di migrazione), è tenuta corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, commi 1 e 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari ad euro 12,00 per 4 giorni, per un importo complessivo pari ad euro 48,00.

Parimenti, può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii. in quanto, non avendo Fastweb S.p.A. dimostrato di aver erogato puntualmente i servizi di competenza sull'utenza *business* n. 0997715xxx a far data dal 23/02/2023, la pretesa creditoria relativa al periodo successivo a tale data risulta non giustificata, anche alla luce del fatto che la linea risulta migrata dal 27/02/2023.

Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto iv. può essere accolta nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. in quanto la Società ha determinato il disservizio, per le seguenti ragioni.

In primo luogo, nonostante l'utente abbia sottoscritto la PdA relativa al passaggio in Vodafone Italia S.p.A. della numerazione 0997715xxx in data 28/02/2023, l'operatore, non ha dato esecuzione alla richiesta di portabilità pura del numero, senza indugio, ma solo il 13/03/2023, in ciò contravvenendo ai generali canoni di diligenza professionale; a tale riguardo rileva che la disciplina regolamentare vigente per le migrazioni delle linee prevede che il *Recipient* invia la richiesta di migrazione all'operatore *Donating* senza indugio e comunque entro un giorno lavorativo dalla sua ricezione (articolo 18, comma 2, della regolamentazione approvata con delibera n. 274/07/CONS e successive modifiche e integrazioni). Pertanto, può ritenersi che la perdita della numerazione dedotta in controversia sia imputabile alla condotta intempestiva e non improntata ai canoni di diligenza di Vodafone Italia S.p.A., in quanto Fastweb S.p.A. ha restituito l'utenza di cui si discute in data 20/03/2023.

A quanto sopra si aggiunga che, a seguito della prima richiesta di migrazione di Vodafone Italia S.p.A. del 6 febbraio 2023, Fastweb S.p.A. ha emesso un KO con causale "incompletezza dei DN associati all'accesso: servizi ancora attivi". Lo stesso KO è stato emesso a seguito della seconda richiesta di migrazione dell'8 febbraio 2023. Tale casuale di scarto ha consentito a Vodafone Italia S.p.A. di venire a conoscenza del fatto che sulla linea da migrare era attestato un numero aggiuntivo a quello richiesto in portabilità dall'utente. Ed infatti, in data 13 febbraio 2023, Vodafone Italia S.p.A. ha effettuato una richiesta di migrazione inserendo entrambe le numerazioni. Fastweb S.p.A. ha pertanto

dato seguito alla richiesta non emettendo KO e, successivamente, ha dato avvio alla procedura di cessazione delle due numerazioni.

Tuttavia, Vodafone Italia S.p.A. in fase III della procedura non ha avviato la portabilità della seconda numerazione 0997715xxx sebbene inclusa nella richiesta di passaggio inviata a Fastweb S.p.A.. Tale condotta ha, pertanto, determinato il disservizio all'utente in quanto Fastweb S.p.A. ha correttamente cessato entrambi i numeri. D'altra parte, Vodafone Italia S.p.A. non ha tenuto nemmeno una condotta diligente nei confronti dell'utente il quale avrebbe dovuto essere informato del fatto che operando nel modo suddetto, ossia migrando in fase III solo il primo numero, la seconda numerazione sarebbe stata cessata e che, in alternativa, per evitare disservizi, laddove l'utente fosse stato interessato a utilizzare anche il secondo numero, occorreva portare entrambi i numeri (coerentemente con la richiesta tecnica inviata a Fastweb S.p.A. in fase II della procedura di migrazione a cui, come detto, è seguita una non coerente richiesta in fase III). Nonostante tutto quanto sopra, come sopra evidenziato, quando l'utente ha poi richiesto la portabilità del secondo numero, Vodafone Italia S.p.A., sebbene al corrente del rischio di perdita del numero, ha atteso dal 28 febbraio 2023 al 13 marzo 2023 per dare avvio alla procedura di portabilità pura.

Conseguentemente, Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo di cui all'articolo 10, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, complessivamente determinato nella misura di euro 2.000,00, considerato che parte istante ha depositato un documento contrattuale da cui si evince che era titolare della numerazione andata perduta già a far data dall'anno 2018.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, 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 dell'utente Hobby Foto Video nei confronti di Fastweb S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, oltre a stornare, ovvero rimborsare gli importi addebitati in riferimento all'utenza n. 0997715xxx a far data dal 23/02/2023, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante euro 48,00 (quarantotto/00), a titolo di indennizzo per interruzione del servizio, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
3. La società Vodafone Italia S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, è tenuta a corrispondere in favore

dell'istante euro 2.000,00 (duemila/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per perdita della numerazione.

4. Le predette Società sono altresì tenute a comunicare a questa Autorità 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 30, comma 12, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come modificato dal d. l.vo 207/2021.

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.

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

Roma, 24 gennaio 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba