



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA N. 45/19/CIR**

### **Definizione della controversia**

**Lion Gest di Guida C.&Co./Vodafone Italia S.p.A./Telecom Italia S.p.A.  
(GU14/473/2018)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 6 marzo 2019;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza della società Lion Gest di Guida C. & Co., del 22 marzo 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, in riferimento all’utenza telefonica *business* n. 089875xxx, lamenta il mancato espletamento della procedura di rientro in Telecom Italia S.p.A. dell’utenza dedotta in controversia e la perdita della numerazione.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue:

a. sin dal mese di agosto 2016 l’istante, cliente dell’operatore Vodafone Italia S.p.A. ha tentato “*invano di rientrare in Telecom Italia S.p.A.*” a causa del malfunzionamento dei servizi;

b. dopo mesi “*di telefonate di protesta*” si formulava il recesso dal contratto Vodafone Italia S.p.A.;

c. la procedura di rientro non è mai stata espletata, neanche a seguito del provvedimento temporaneo n. 3/18 adottato dall’Autorità che è rimasto inottemperato.

In base a tali premesse, l’istante ha chiesto:

- i. il rientro in Telecom Italia S.p.A. dell’utenza dedotta in controversia;
- ii. il ristoro dei disservizi patiti.

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

L’operatore Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie in relazione ai fatti rappresentati dall’utente; tuttavia, in sede di udienza, ha dichiarato che “*ad oggi il numero non è rientrato nella disponibilità di Telecom Italia. In data 30/4/18 ha aperto un ticket*”



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*per verificare la presenza di eventuali anomalie, risulta invece che il numero è ancora nella disponibilità di altro gestore”.*

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., in memorie, ha dichiarato che l'istante ha chiesto la disattivazione dei servizi e la cessazione del numero telefonico in data 8 febbraio 2018 e che *“in data 13 marzo 2018 il numero è stato disattivato nei sistemi Vodafone e dopo 30 giorni è partita la cessazione del numero con rientro libero dello stesso al donor”*. La società ha altresì addotto che a sistema risultano varie richieste di migrazione *out* da parte di Telecom Italia S.p.A., *“tutte regolarmente gestite da Vodafone con ok di fase 2 andate in scarto per scadenza della sessione a causa della mancata acquisizione della linea da parte del recipient”*. In sede di udienza ha poi evidenziato che *“dai propri sistemi risulta che la cessazione con rientro libero del numero è stata espletata in data 23/4/18”*.

Infine, l'operatore ha precisato che i servizi offerti hanno sempre regolarmente funzionato, non hanno subito né interruzioni, né *“veri e propri malfunzionamenti”*.

### **3. Motivazione della decisione**

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

Preliminarmente, occorre precisare che la documentazione al fascicolo è stata integrata, ai sensi dell'articolo 18 del *Regolamento*, a mezzo del deposito, da parte di Vodafone Italia S.p.A., dei tracciati record relativi alla cessazione dell'utenza, in data 23 aprile 2018.

Nel merito, Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato in memorie e confermato in udienza di aver espletato la cessazione con rientro in Telecom Italia S.p.A. dell'utenza dedotta in controversia in data 23 aprile 2018; viceversa, dai tracciati *record*, risulta che Vodafone Italia S.p.A. non ha compilato il campo di rientro in Telecom Italia S.p.A., quindi la linea effettivamente non è rientrata nella disponibilità di Telecom Italia S.p.A. In particolare, tenuto conto delle specifiche tecniche di cui all'allegato 15 “Tracciato record” della delibera n. 41/09/CIR, paragrafo 2.1.2, si ritiene che nel caso di specie Vodafone Italia S.p.A. non abbia gestito correttamente la procedura di rientro, determinando il disservizio patito dall'utente.

Per quanto concerne le singole richieste, la richiesta *sub i*. si intende superata in quanto l'istante, in data 13 febbraio 2019, ha espressamente rinunciato all'attivazione della linea da parte di Telecom Italia S.p.A. in considerazione del lungo lasso di tempo trascorso invano dalla prima richiesta di riattivazione.

In relazione alla generica richiesta *sub ii*. si ravvisano due disservizi indennizzabili ai sensi del *Regolamento sugli indennizzi*: l'uno attiene all'omessa migrazione della linea telefonica, l'altro alla perdita della numerazione.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Per quanto riguarda l'omessa migrazione dell'utenza in Telecom Italia S.p.A., dalle schermate depositate da Vodafone Italia S.p.A., operatore *donating*, si rilevano numerose richieste di migrazione, inserite a sistema a far data dal 28 settembre 2016 fino al 15 dicembre 2017. Di queste, alcune sono andate in scarto con causale "*altro ordine in corso per tale utenza*"; altre, a seguito delle verifiche tecniche espletate, hanno ricevuto l'OK di fase 2, ma ciò nonostante non sono state espletate. Telecom Italia S.p.A., operatore *recipient*, nulla ha addotto in proposito, soprattutto non ha chiarito le ragioni per cui, a fronte dell'OK di fase 2 non ha dato corso alla fase 3 di competenza. Ciò stante, considerato che la prima richiesta che ha ricevuto l'OK risale al 27 ottobre 2016 e atteso che non è stata addotta alcuna ragione giustificativa del mancato espletamento da parte dell'operatore *recipient*, Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12 comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura complessiva di euro 1.629,00, computati in riferimento al periodo compreso dal 27 ottobre 2016 al 23 aprile 2018 (data in cui Vodafone ha cessato la numerazione), per un totale di 543 giorni, nella misura di euro 3,00 per ciascun servizio, voce e dati.

Viceversa, atteso che Vodafone Italia S.p.A. in data 23 aprile 2018 ha cessato l'utenza senza tuttavia disporre il rientro in Telecom Italia S.p.A., determinando quindi la definitiva perdita della numerazione da parte dell'istante, è tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 9, in combinato disposto con l'articolo 12 comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura complessiva di euro 4.000,00, avendo l'utente dimostrato di essere titolare della numerazione da oltre 10 anni).

UDITA la relazione del Presidente Angelo Marcello Cardani, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*.

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza della società Lion Gest di Guida C. & Co. nei confronti di Telecom Italia S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a euro 1.629,00 (milleseicentoventinove/00), maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per omessa migrazione della linea telefonica.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

3. Vodafone Italia S.p.A., è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a euro 4.000,00 (quattromila/00), maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per perdita della numerazione.

4. Le società Telecom Italia S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. sono tenute 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.

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

Napoli, 6 marzo 2019

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi