



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 51/17/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GUERRA– SILVESTRO / VODAFONE ITALIA S.P.A. – TELECOM ITALIA
S.P.A. – CLOUDITALIA TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 48/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 26 gennaio 2017;

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. 88/16/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 *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 *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza dei sigg. Guerra e Silvestro, del 11 gennaio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione degli istanti



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Gli istanti hanno lamentato nei confronti delle società Vodafone Italia S.p.A., Telecom Italia S.p.A. e Cloudditalia Telecomunicazioni S.p.A., il ritardo nella portabilità della numerazione 0818511xxx da Vodafone (il cui contratto di fornitura è intestato all'utente Guerra) verso l'operatore Cloudditalia (il cui contratto di fornitura è intestato all'utente Silvestro).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, gli istanti hanno rappresentato quanto segue:

- a. in data 24 gennaio 2015, veniva effettuata richiesta di GNP della numerazione 0818511xxx, nativa Telecom, dall'operatore Vodafone all'operatore Cloudditalia;
- b. in data 25 febbraio 2015 la richiesta veniva sbloccata;
- c. in data 19 giugno 2015, dopo mesi di ingiustificati rifiuti e reclami e già in pendenza della procedura di conciliazione, la richiesta veniva espletata;
- d. nonostante detto espletamento, Vodafone ha continuato a fatturare e a sollecitare ripetutamente il pagamento del servizio nel periodo successivo alla richiesta di portabilità, anche se lo stesso non era stato fruito.

In base a tali premesse, gli utenti hanno richiesto nei confronti dell'operatore o degli operatori ritenuti responsabili del tardivo espletamento della procedura di portabilità del numero:

- i. l'indennizzo in base alla norma più favorevole tra la delibera n. 73/11/CONS e la Carta dei Servizi dell'operatore tenuto ad erogarlo.

In sede di udienza di discussione della controversia, parte istante precisava che nel presente procedimento non sono state formulate domande nuove rispetto a quelle formulate in sede di conciliazione.

2. La posizione degli operatori

La Società Cloudditalia, con memoria difensiva, rappresentava che in data 24 gennaio 2015, l'utente Gioacchino Silvestro inoltrava al predetto operatore la richiesta di migrazione della numerazione 0818511xxx, sollecitando la stessa in data 23 febbraio 2015. L'operatore informava l'utente, a mezzo *email*, che la richiesta di migrazione era sospesa in ragione della mancata allegazione da parte dello stesso utente della documentazione utile a corredo della richiesta. A seguito della ricezione della richiesta completa e corretta, in data 26 febbraio 2015 Cloudditalia chiedeva all'operatore *donating* Vodafone la migrazione della numerazione. In data 4 marzo 2015 veniva notificato un primo rifiuto della migrazione con la seguente motivazione "*Presente un ordinativo in corso di NP relativo al DIRECTORY NUMBER*". Ripresentata richiesta di migrazione, Cloudditalia riceveva, in data 1 aprile 2015, un nuovo rifiuto con la motivazione "*Presente un ordinativo in corso di NP relativo al DIRECTORY NUMBER*". L'operatore inviava



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

comunicazione a mezzo *email* all'utente per richiedere informazioni. L'utente riscontrava la predetta richiesta in data 8 aprile 2015 rappresentando che l'attuale operatore aveva dichiarato di non aver mai ricevuto alcuna richiesta, neppure quella di Clouditalia.

In pari data, Clouditalia apriva, sull'apposito portale Telecom, una segnalazione nei confronti del *donor* Telecom Italia S.p.A., inoltrando solleciti di riscontro in data 24 aprile 2015, 7 maggio 2015 e 20 maggio 2015.

In data 8 giugno 2015, Telecom riscontrava la segnalazione di Clouditalia comunicando la ragione dei rifiuti: "*KO per disallineamento consistenza sistemi, eseguito allineamento, possibile reinviare ordine. ...*".

La richiesta di portabilità veniva espletata in data 19 giugno 2015.

La Società Clouditalia ha affermato che non risulta imputabile alla stessa alcuna responsabilità per l'asserito ritardo della *number portability*, in quanto l'operatore *recipient* invia la richiesta di migrazione e si limita ad attendere il positivo riscontro dell'operatore *donating*; la Società ha sottolineato di aver diligentemente informato l'utente delle difficoltà della portabilità del numero e, contestualmente, di avere segnalato il problema al *donor* Telecom; una volta ricevuto riscontro dal *donor*, Clouditalia ha riavviato la procedura di *np* che, nelle tempistiche ordinarie, è andata a buon fine.

In sede di udienza, Clouditalia ha dichiarato di non accettare domande nuove rispetto a quelle formulate in sede di tentativo di conciliazione e si è riportata integralmente alla memoria in atti. L'operatore ha precisato inoltre che dal 26 febbraio 2015 ha richiesto la migrazione della numerazione sulla propria rete ma ha ricevuto molteplici rifiuti da parte del *donor* Telecom Italia; solo in data 8 giugno 2015, Telecom Italia ha risposto ai solleciti risolvendo i problemi tecnici inerenti i loro apparati. L'operatore ha chiesto il rigetto della domanda dell'utente nei confronti di Clouditalia e, poco dopo il termine dell'udienza, ha trasmesso, a mezzo *email*, copia della segnalazione PLU:NPG:0601538 inoltrata da Clouditalia a Telecom e la risposta ricevuta da parte di quest'ultima Società.

La società Vodafone, in sede di udienza, ha eccepito l'inammissibilità di richieste che non siano state oggetto del preventivo tentativo di conciliazione. Nel merito, l'operatore ha dichiarato di aver ricevuto una sola richiesta di GNP della numerazione oggetto del contenzioso da parte del gestore Clouditalia in data 9 giugno 2015, la quale si è chiusa positivamente in data 19 giugno 2015. Nel dare atto della sussistenza di un importo aperto a carico dell'istante pari ad euro 87,28, Vodafone si è dichiarata disponibile, in via puramente conciliativa, allo storno del suddetto importo. In mancanza di accettazione, attesa l'assenza di responsabilità in merito al ritardo nella portabilità *out* del numero, Vodafone ha insistito per il rigetto dell'istanza nei suoi confronti.

La società Telecom non ha depositato scritti difensivi né ha partecipato all'udienza di discussione.

3. Motivazione della decisione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

Il lamentato ritardo nell'espletamento della procedura di *number portability* "pura" (regolamentata dalla delibera n. 35/10/CIR "*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di number portability per numeri geografici di cui alla delibera n. 41/09/CIR ai fini della implementazione del codice segreto*"), alla luce della istruttoria condotta, non risulta imputabile né all'operatore *recipient* Clouditalia né all'operatore *donating* Vodafone, gestori aventi rapporti contrattuali con gli istanti.

L'operatore *recipient*, infatti, ha dimostrato il proprio diligente comportamento sia nel primo tentativo di avvio della procedura di portabilità, allorquando ha rappresentato all'utente l'incompletezza della documentazione necessaria a corredo della richiesta, che nei successivi tentativi. Più precisamente, è stato accertato che a fronte della causale di rifiuto notificatagli da Telecom ("*Presente un ordinativo in corso di NP relativo al DIRECTORY NUMBER*") Clouditalia, con contegno diligente e conforme alla disposizioni della normativa regolamentare in materia di migrazione e portabilità delle numerazioni, dapprima, ha informato l'utente in ordine alle riscontrate difficoltà e ha richiesto informazioni allo stesso in ordine all'eventuale avvio di ulteriori procedure e, successivamente, ha aperto una segnalazione presso il *donor* Telecom, sollecitandone il riscontro, e subito attivandosi per riprocessare la richiesta di portabilità non appena ricevuto riscontro positivo da Telecom. Nessuna responsabilità risulta, pertanto, imputabile alla società Clouditalia per il ritardo nella portabilità della numerazione, perfezionatasi solo in data 19 giugno 2015.

Nessuna responsabilità risulta configurabile in capo al *donating* Vodafone per la ritardata portabilità della numerazione atteso che, sebbene l'operatore abbia solo affermato, senza provare, che la prima richiesta di *number portability* è stata ricevuta in data 9 giugno 2015, tale circostanza appare più che verosimile in ragione della specifica problematica tecnica che ha determinato il ritardo della portabilità.

Occorre rammentare che nelle procedura di portabilità pura delle utenze fisse, come disciplinata dalla delibera n. 35/10/CIR, l'operatore *recipient* invia al *donor* la richiesta di NP ed, entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione di richiesta, l'operatore *donor*, effettuate le verifiche formali e tecniche, invia in caso di esito negativo delle verifiche una notifica al *recipient* di KO formale o tecnico.

Nel caso di specie, è stato accertato che il KO comunicato da Telecom a Clouditalia ("*Presente un ordinativo in corso di NP relativo al DIRECTORY NUMBER*") non ha ad oggetto un rifiuto che origina dal *donor*, ma è relativo ad una causale di scarto che è generata dall'operatore *donating*, come indicato dall'Allegato 16 alla Comunicazione del 11 ottobre 2010 recante "*Pubblicazione delle specifiche tecniche relative alle procedure di number portability pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR*".



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Poiché, alla luce delle risultanze istruttorie, il predetto KO non risulta essere stato generato dal *donating* Vodafone ma dalla stessa Telecom, tale circostanza consente di affermare che il disallineamento dei sistemi, individuato da Telecom quale ragione ostativa all'espletamento della portabilità in questione e poi risolto dallo stesso gestore di rete, si sia determinato già in occasione della pregressa migrazione dell'utenza da Telecom verso Vodafone.

Evidentemente, in ragione del mancato inserimento nel sistema da parte della Divisione *Wholesale* di Telecom dell'avvenuta migrazione dell'utenza sui sistemi Vodafone, nel corso della portabilità richiesta da Clouditalia nel febbraio 2015, Telecom risultava essere, nel proprio sistema, oltre che *donor* della numerazione, altresì *donating* della stessa, così comunicando a Clouditalia che altro ordinativo NP era in corso sullo stesso *directory number*.

Deve dichiararsi, pertanto, che il ritardo della portabilità dell'utenza interessata risulta imputabile alla tardiva individuazione e risoluzione da parte di Telecom *Wholesale* della problematica tecnica comunicata al *recipient* solo in data 8 giugno 2015, e cioè il disallineamento dei sistemi.

Nonostante il predetto disservizio sia ascrivibile unicamente a Telecom Italia *Wholesale*, tuttavia, tenuto conto che la stessa non ha un rapporto contrattuale con gli utenti, rimanendo terza ai rapporti instaurati rispettivamente, prima, con il *donating* e, poi, con il *recipient*, non può statuirsi a suo carico l'obbligo di indennizzare gli istanti secondo i parametri del *Regolamento sugli indennizzi*, salva la tutela giurisdizionale delle ragioni degli utenti innanzi alla competente Autorità giudiziaria ordinaria.

Per quanto non oggetto di specifiche richieste, merita una breve trattazione la doglianza dell'utente in ordine alla proseguita fatturazione da parte di Vodafone successivamente all'espletamento della portabilità richiesta.

Nella procedura di portabilità "pura", in virtù della disciplina regolamentare vigente (da ultimo delibera n. 35/10/CIR), la numerazione associata all'utenza viene trasferita sull'infrastruttura di accesso dell'operatore *recipient*, ma non comporta l'automatica risoluzione del contratto sussistente con l'operatore *donating*, che può continuare ad offrire all'utente i propri servizi, attraverso le proprie infrastrutture. Dunque, per cessare il rapporto contrattuale con l'operatore *donating* e, conseguentemente, interrompere il ciclo di fatturazione, l'utente è tenuto ad inviare a quest'ultimo espressa comunicazione di recesso.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza degli utenti Guerra e Silvestro nei confronti delle società Vodafone Italia S.p.A., Telecom Italia S.p.A. e Cloudditalia Telecomunicazioni S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 26 gennaio 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi