



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 613/16/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
FUSCO / VODAFONE ITALIA S.P.A. – TELECOM ITALIA S.P.A. – FASTWEB  
S.P.A.  
(GU14 n. 1109/2015)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione del Consiglio del 6 dicembre 2016;

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 del sig. Fusco, del 16 luglio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell’istante**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

L'istante, intestatario dell'utenza n. 0817741xxx di tipo *business*, ha lamentato nei confronti degli operatori Vodafone Italia S.p.A. (già Vodafone Omnitel B.V.), Telecom Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A. l'irregolare funzionamento del servizio voce in entrata sulla propria utenza a seguito del trasferimento della stessa da Fastweb verso Vodafone.

In particolare, nell'istanza di definizione, l'istante ha rappresentato quanto segue:

a) nel 2014, l'istante chiedeva il trasferimento la propria utenza da Fastweb verso Vodafone e, a seguito dello stesso, verificava che l'utenza funzionava solo in talune giornate, riscontrando, in particolare, che talune chiamate dirette alla propria numerazione venivano ricevute da altro utente il quale risultava intestatario della medesima numerazione e cliente dell'operatore Telecom;

b) nonostante la presentazione dell'istanza *ex art. 5 del Regolamento* al CORECOM Campania in data 27 aprile 2015, l'istante non otteneva la piena funzionalità della propria utenza;

c) in sede di conciliazione della controversia, l'operatore Telecom dichiarava che l'utenza era intestata ad altro utente proprio cliente;

d) Vodafone continuava ad emettere fatture a carico dell'istante, il quale, nonostante i disservizi, provvedeva al relativo pagamento al fine di non perdere la numerazione.

In ragione dei descritti contegni degli operatori telefonici convenuti, la parte istante ha richiesto:

- i) la liquidazione dell'indennizzo per mancata portabilità;
- ii) la liquidazione dell'indennizzo per mancata attivazione dei servizi voce e ADSL;
- iii) la liquidazione di un indennizzo, in alternativa, per la perdita del numero telefonico;
- iv) la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- v) lo storno e/o il rimborso dei costi non dovuti;
- vi) il risarcimento degli eventuali maggiori danni subiti.

In sede di udienza di discussione, l'istante ha precisato che dopo la migrazione dell'utenza verso Vodafone, da fine novembre 2014 al giorno 29 settembre 2015, il numero dell'utenza oggetto di controversia ha presentato continui disservizi e che in data 29 settembre 2015, Vodafone, contattata nuovamente dall'utente che lamentava il perdurare del disservizio, dopo aver comunicato che il numero oggetto di controversia era stato definitivamente cessato da Telecom, contestualmente assegnava una nuova numerazione (08118907xxx), determinando la perdita del numero di telefono originario.

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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

La società Fastweb S.p.A. in sede di memoria difensiva, oltre ad eccepire l'inammissibilità delle richieste formulate nell'istanza GU14 nella parte in cui queste non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione ovvero non abbiano formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione, nonché delle istanze formulate in violazione di quanto stabilito dall'art. 19, comma 4, del *Regolamento*, ha contestato le doglianze dell'istante rappresentando di aver regolarmente attivato ed erogato i servizi sull'utenza interessata e di aver espletato le attività dovute in relazione alla procedura di migrazione dell'utenza verso Vodafone, avviata in data 30 settembre 2014. La società, al riguardo, ha dichiarato di avere regolarmente processato la Fase 2 in data 1 ottobre 2014, che la Fase 3 è stata avviata da Vodafone in data 8 ottobre 2014 e che la stessa procedura di migrazione risulta espletata in data 7 novembre 2014.

L'operatore ha rappresentato, inoltre, di aver provveduto alla chiusura del contratto una volta ricevuta la notifica dell'avvenuto espletamento della procedura di migrazione, e ha precisato di non aver ricevuto ulteriori segnalazioni da parte dell'istante ad eccezione dell'istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo, ai sensi dell'articolo 5 del *Regolamento*, in relazione alla quale ha dato puntuale riscontro al CORECOM Campania.

L'operatore ha chiesto il rigetto dell'istanza nei suoi confronti, ritenendola infondata.

La società Telecom Italia ha depositato memoria difensiva nella quale ha dato atto che *“nei sistemi il sig. Fusco Domenico non è mai stato cliente di Telecom Italia; che la risorsa telefonica risulta intestata dal 03/05/1969 al sig. [omissis]; che in data 20/04/2006 la numerazione migrava verso il gestore Fastweb ed in data 18/11/2014, con ordine del 11/11/2014, veniva cessata; che, trattandosi di numerazione propria di Telecom Italia, la stessa rientrava nella disponibilità del gestore di origine ed in data 27/11/2014, con ordine del 19/11/2014, veniva attivata al sig. [omissis] (attualmente cessata per morosità in data 04/07/2015)”*; il gestore ha precisato che *“quanto sostenuto dall'istante mal si concilia con quanto la scrivente ha riscontrato nei propri archivi”*, pertanto, ha dichiarato la propria estraneità ai fatti e ha chiesto all'Autorità di voler accertare e riconoscere l'infondatezza di tutte le pretese avanzate nei confronti di Telecom Italia.

La società Vodafone Italia S.p.A. ha depositato memoria di replica nella quale ha eccepito, *in primis*, l'inammissibilità di eventuali richieste avanzate nell'istanza di definizione che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito, la Società ha eccepito la genericità delle contestazioni di parte istante e ha contestato la richiesta di indennizzo per mancata portabilità e per mancata attivazione dei servizi voce e ADSL, atteso che i servizi sono stati regolarmente attivati a seguito della migrazione del numero 0817741xxx da OLO *donating* Fastweb, importato in data 7 novembre 2014. La Società ha rilevato, inoltre, che non risultano segnalazioni di disservizi fino alla presentazione, nel maggio 2015, dell'istanza GU5 al CORECOM Campania, a seguito della quale sono state aperte varie segnalazioni di rete e si è evinto che il disservizio lamentato consisteva nel non poter ricevere chiamate in entrata dalle numerazioni servite dal gestore Telecom Italia e che, *“a seguito di ulteriore segnalazione*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*è emerso che Telecom, considerando in qualche modo libera la numerazione, avrebbe assegnato la stessa ad un altro utente. Tale circostanza è stata presumibilmente originata da qualche errore od omissione nell'invio delle notifiche di espletamento della procedura di migrazione OLO to OLO da parte del gestore della rete. Invero, le notifiche di espletamento delle procedure di migrazione sono a carico del gestore della rete (c.d. operatore notificato), secondo quanto previsto dalla delibera n. 274/07/CONS, art. 18, co 2, lett. g”.*

Vodafone, infine, ha contestato la richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, tenuto conto che nessun reclamo risulta allegato all'istanza di definizione.

In sede di udienza, l'operatore ha ribadito la correttezza del proprio operato e che non risultano in atti segnalazioni relative al disservizio prima dell'istanza GU5 presentata al CORECOM, a seguito della quale è stata aperta una segnalazione di rete alla quale è stato dato riscontro da Telecom in data 9 giugno 2015 con la conferma dell'assegnazione del numero ad altro cliente. Vodafone, infine, ha formulato proposta conciliativa della controversia, non accettata dall'istante.

A seguito della richiesta di integrazione istruttoria formulata dall'Autorità nei confronti degli operatori Telecom e Fastweb, ai sensi dell'art. 18 del *Regolamento*, la società Telecom, in relazione alla migrazione OLO *donating* Fastweb e OLO *recipient* Vodafone, che ha interessato l'utenza tra il 30 settembre 2014 ed il 7 novembre 2014, ha comunicato le seguenti movimentazioni: relativamente al servizio ADSL “*migrazione olo di bitstream Naked + NP su ULL/NP richiesta da olo Vodafone Linea Non Fonia 0811232889 data ricezione ordine 07/10/14 data attesa consegna 24/10/14 data attesa consegna ed espletamento 09/11/14*”; relativamente alla fonia, “*attivazione normale di NPG su XDSL olo Vodafone (da ULL/NP Fastweb) data ricezione ordine 07/10/14 data attesa consegna 24/10/14 eseguito il 07/11/14*”. Telecom, inoltre, ha rappresentato che “*quest'ultima migrazione da olo Fastweb a olo Vodafone non ha generato correttamente le relative cessazioni verso Fastweb. Solamente la cessazione della ULL è scesa in automatico mentre non si riscontra la cessazione della NP. Risulta dalla documentazione che OLO Fastweb, probabilmente per regolarizzare il proprio Asset che risultava ancora attivo, abbia inviato una cessazione standard dell'NP. Tale operazione ha cessato tutti i servizi attivi in rete, compreso l'NPG di olo Vodafone. Tale cessazione ha generato sui sistemi Telecom Italia la cessazione totale della linea urbana. Attualmente la linea risulta libera ed attivabile*”.

Fastweb, in riscontro alla predetta richiesta dell'Autorità, ha ribadito la correttezza del proprio operato, precisando di non aver ricevuto richieste di cessazione da parte del cliente, ma soltanto la richiesta di migrazione da parte di Vodafone. Fastweb ha precisato, inoltre, che il DN, non essendo stato chiesto in Fase 3 della predetta procedura, è stato oggetto di cessazione NP e che tale circostanza si è verificata ben dopo la notifica del corretto espletamento della migrazione e più precisamente, come si evince dalle schermate del sistema in uso prodotte, in data 18 novembre 2014. L'operatore ha eccepito l'infondatezza di quanto asserito da Telecom.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **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 via preliminare, deve rilevarsi che la memoria di replica depositata da Vodafone può ritenersi ammissibile solo in relazione alle allegazioni relative alla procedura di migrazione dell'utenza, formulate in replica, appunto, alle memorie degli altri operatori convenuti; per il resto, attesa la tardività delle eccezioni ivi articolate in relazione all'istanza di definizione della controversia e alle richieste dell'utente (che avrebbero dovuto essere oggetto della memoria che le parti possono versare nel procedimento ai sensi dell'art. 16 del *Regolamento*), il contenuto deve dichiararsi inammissibile.

Sempre in via preliminare, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Fastweb in sede di memoria circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione. La parte che eccepisce la inammissibilità delle avverse richieste ha l'onere quantomeno di indicarne il contenuto, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità; al contrario, in caso di generica formulazione dell'eccezione *de qua*, la stessa risulta meramente dilatoria dei tempi di conclusione del procedimento e non merita alcun accertamento d'ufficio.

Nel merito, appare opportuno premettere che le problematiche tecniche che hanno interessato l'utenza oggetto di controversia risultano connesse all'anomala gestione della Fase 3 della procedura di migrazione, nonché all'ingiustificato successivo inserimento nel sistema dell'ordinativo di cessazione della numerazione da parte di Fastweb.

Quanto a quest'ultimo, infatti, alla luce delle schermate dei sistemi in uso presso gli operatori, è stato possibile accertare che, nonostante la Fase 3 della procedura – il c.d. *provisioning* tecnico – risultasse espletata in data 7 novembre 2014, successivamente alla stessa è stato ingiustificatamente inserito nel sistema da parte di Fastweb un ordine di cessazione NP che ha determinato il rientro della numerazione presso il *donor* Telecom, con successiva sua assegnazione ad altro utente.

In ragione di quanto appena rilevato, merita di essere accolta, nei confronti di Fastweb, la richiesta dell'istante *sub iii*), di liquidazione di un indennizzo per la perdita del numero telefonico. Poiché l'utente non ha indicato né provato da quanto tempo era titolare della predetta numerazione, l'indennizzo di cui all'art. 9 del *Regolamento sugli indennizzi* per la perdita della numerazione può liquidarsi nella misura di una sola annualità di precedente utilizzo, unità di riferimento di cui al citato art. 9, e dunque nella misura di euro 100,00, da quadruplicarsi, nella specie, ai sensi dell'art. 12, comma 2, del citato Regolamento, tenuto conto che l'istante ha sottoscritto con Vodafone un contratto che prevedeva che l'utenza interessata fosse configurata quale utenza di tipo *business*. Al predetto titolo, dunque, Fastweb è tenuta alla corresponsione in favore dell'istante di un



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

indennizzo complessivo di euro 400,00 (quattrocento/00). Proprio in ragione della natura “affari” dell’utenza interessata, la circostanza, comunicata da Telecom un anno dopo la perdita della numerazione, che quest’ultima sia poi tornata libera e attivabile non destituisce di fondamento la richiesta di indennizzo dell’istante, considerato che per le utenze *business* il disagio della perdita della numerazione risulterebbe reiterato nel recupero, a distanza di lungo tempo, del numero perduto e ormai sostituito con altro.

Il disservizio subito dall’istante, nonostante le generiche doglianze dello stesso (che, infatti, non ha operato una precisa ricostruzione dei fatti oggetto di controversia), alla luce del complessivo corredo probatorio in atti, deve intendersi integrato dalla impossibilità di ricezione di parte delle chiamate in entrata sull’utenza, non già dalla mancata portabilità, solo a considerare che l’istante ha avuto l’utilizzo del proprio numero (sia pur solo per il servizio voce in uscita) sino alla definitiva assegnazione di altra numerazione. Ne consegue che la richiesta dell’istante *sub i*), di liquidazione di un indennizzo per mancata portabilità, va rigettata.

In relazione all’irregolare funzionamento del servizio voce, tenuto conto che Telecom ha dichiarato, in sede di note autorizzate, che la migrazione in questione “*non ha generato correttamente le relative cessazioni verso Fastweb. Solamente la cessazione della ULL è scesa in automatico mentre non si riscontra la cessazione della NP. Risulta dalla documentazione che OLO Fastweb, probabilmente per regolarizzare il proprio Asset che risultava ancora attivo, abbia inviato una cessazione standard dell’NP*”, deve ritenersi che tale disservizio sia stato determinato dall’anomala gestione della Fase 3 imputabile a Telecom Italia Wholesale la quale, invero, avrebbe dovuto notificare un KO in luogo dell’avvenuto espletamento della procedura.

Nonostante il predetto disservizio sia ascrivibile unicamente a Telecom Italia Wholesale, tuttavia, tenuto conto che la stessa non ha avuto alcun rapporto contrattuale con l’utente, 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 l’istante secondo i parametri del *Regolamento sugli indennizzi*, salva la tutela giurisdizionale delle ragioni dell’utente innanzi alla competente Autorità giudiziaria ordinaria.

Facendo ricorso al criterio di equità, come ammesso, sia pur in via residuale e al fine di riequilibrare le posizioni delle parti nel pubblico interesse, dalle “*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*” approvate con delibera n. 276/13/CONS, può essere accolta la richiesta dell’istante *sub v*) di storno e/o rimborso dei costi fatturati a suo carico da parte di Vodafone, tenuto conto che la fruizione del servizio voce sull’utenza interessata è stato parziale e, dunque, non vi è corrispettività tra le due prestazioni, di fornitura l’una e di pagamento l’altra. Si dispone, pertanto, che Vodafone provveda, altresì, al rimborso parziale, nella misura del 25%, dell’importo fatturato a titolo di contributo bimestrale, oltre IVA, in relazione ai servizi di rete fissa, in relazione al periodo 27 aprile 2015 - 29 settembre 2015.





## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Quanto alle ulteriori richieste dell'istante, non risulta accoglibile la richiesta *sub ii*), di liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione dei servizi voce e ADSL, tenuto conto che, nell'istanza e nel corso del procedimento, nessuna doglianza è stata avanzata dall'istante in relazione al servizio ADSL e che, quanto al servizio voce, i disagi lamentati sono coincidenti con quelli patiti per la mancata ricezione di chiamante in entrata.

In ordine alla richiesta *sub iv*), di liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami, la stessa deve dichiararsi non accoglibile non risultando in atti formali reclami inoltrati dall'istante agli operatori coinvolti nella procedura di migrazione dell'utenza interessata.

La richiesta dell'istante *sub vi*), di risarcimento degli eventuali maggiori danni subiti, non può essere accolta poiché le richieste risarcitorie non possono essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità ai sensi dell'articolo 19 del *Regolamento*, risultando le medesime di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

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 concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Fusco nei confronti della società Fastweb S.p.A. e della società Vodafone Italia S.p.A. e rigetta la medesima nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta alla corresponsione in favore dell'istante dei seguenti importi, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

- euro 400,00 (quattrocento/00) a titolo di indennizzo per perdita della numerazione 0817741xxx (importo di euro 100,00 quadruplicato trattandosi di utenza *business*).

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta al rimborso in favore dell'istante nella misura del 25%, dell'importo fatturato a titolo di contributo bimestrale, oltre IVA,



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

in relazione ai servizi di rete fissa, con decorrenza dal 27 aprile 2015 al 29 settembre 2015, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

4. Le società Fastweb S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. sono tenute, altresì, 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 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.

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

Roma, 6 dicembre 2016

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi