



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 87/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PATANE'/WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 828/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 luglio 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. 32/14/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*”;

VISTE l’istanza, datata 9 maggio 2014, del Sig. Patané nei confronti dell’operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di un contratto *business* con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., lamenta l'omessa comunicazione, da parte dell'operatore, del codice di migrazione in riferimento all'utenza n. 0952884xxx.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, il Sig. Patané ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, titolare delle utenze telefoniche n. 952884yyy e n. 0952884xxx, nel mese di settembre 2013 ha contattato l'operatore per ottenere i rispettivi codici di migrazione al fine di migrare in Vodafone entrambe le linee;

b. Wind, tuttavia, forniva solo il codice di migrazione relativo all'utenza n. 952884yyy, adducendo che la numerazione 0952884xxx era riferita ad una linea interna che, in caso di migrazione, sarebbe comunque cessata e la relativa risorsa numerica sarebbe andata persa;

c. in data 25 ottobre 2013, a mezzo raccomandata, il Sig. Patané invitava formalmente l'operatore a fornire il codice di migrazione riferito all'utenza n. 0952884xxx rappresentando, altresì, che l'eventuale condotta omissiva di Wind avrebbe impedito la migrazione.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

i. che l'operatore fornisca il codice di migrazione riferito all'utenza n. 0952884xxx;

ii. il risarcimento del danno subito.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore interessato, nelle proprie memorie, in primo luogo ha affermato che: *“la numerazione 0952884yyy è una Linea Non Attiva (i.e. “LNA”) in Unbundling (i.e. “ULL”) analogica, a cui è associata la numerazione VoIP Aggiuntiva 0952884xxx. In considerazione della predetta tipologia di accesso di ciascuna numerazione, in fattura è riportato, correttamente, il solo codice di migrazione (i.e. “CDM”) relativo alla LNA 0952884yyy, in quanto la numerazione VoIP Aggiuntiva 0952884xxx non può essere oggetto di migrazione stante la propria caratteristica tecnica. L'istante dovrà indicare, nella richiesta di migrazione verso altro OLO, il CDM della LNA e l'aggiuntivo; una volta che la LNA sarà attiva con l'OLO Recipient, la numerazione aggiuntiva sarà cessata con relativa perdita (si tratta di numero Voip Wind aggiuntivo al servizio Adsl erogato da Wind e, perciò, tecnicamente impossibilitato a migrare).*

In riferimento alla segnalazione inviata dall'utente, la società ha dichiarato di averla ricevuta il 5 novembre 2013 e di averla tempestivamente riscontrata rappresentando le motivazioni tecniche ostative alla fornitura del codice richiesto.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

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). E' 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. Il criterio, comunque, è che la portabilità delle numerazioni deve essere attuata sulla base del principio della neutralità tecnologica, in quanto è ininfluenza la tecnica di implementazione del servizio, purché esso sia garantito all'utente finale.

Sulla base di tali considerazioni si ritiene che non è corretto omettere di riportare in bolletta, tra le numerazioni associate al Codice di trasferimento dell'utenza, e quindi portabili, ancorché secondaria e/o aggiuntiva. Tantomeno si ritiene 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 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). Tra l'altro, la previgente disciplina regolamentare sulla *Number Portability* (Allegato B1 alla delibera n. 415/04/CONS), all'articolo 6.4.3, disponeva che: "Le procedure per la gestione degli ordinativi per la fornitura di servizi di accesso disaggregato alla rete locale sono atte ad assicurare almeno: a) la fornitura di Number Portability anche in relazione alle numerazioni secondarie associate ai servizi ISDN dell'operatore notificato. Tale delibera risale al 2004 e, all'epoca, le numerazioni accessorie disponibili sul mercato erano tipicamente quelle associate alla cosiddetta "seconda linea ISDN". Tale norma potrebbe essere oggi interpretata, sempre in base al principio della neutralità



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

tecnologica, in modo più estensivo, allargando l'obbligo di assicurare la *Number Portability* anche in relazione alle numerazioni secondarie associate ai servizi VoIP. Inoltre, a partire dalla delibera 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 41/09/CIR, la delibera 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).

In relazione a quanto sopra, ritenuto che ogni operatore, in qualità di potenziale *Donor*, è comunque tenuto a fornire il codice di trasferimento dell'utenza, anche per la seconda linea Voip, si ritiene di accogliere integralmente le richieste dell'istante. Pertanto, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a fornire il codice di migrazione anche in riferimento all'utenza n. 0952884xxx adoperandosi per porre in essere tutti gli adempimenti di competenza al fine di assecondare la richiesta dell'istante di migrare la predetta utenza verso altro operatore senza perdere la corrispondente numerazione.

Per quanto riguarda la richiesta di risarcimento danni, occorre chiarire che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento allegato alla citata delibera. Pertanto la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS. Nel caso di specie si ritiene quindi applicabile



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'articolo 6, comma 1, del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*, in combinato disposto con l'articolo 12 del medesimo Regolamento, in virtù del quale Wind dovrà corrispondere un indennizzo pari ad euro 2.220,00 (5,00 euro al giorno per 185 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 5 novembre 2013, data in cui l'utente ha formalmente invitato l'operatore a fornirgli il codice di migrazione, al 9 maggio 2014, data di deposito dell'istanza in Autorità).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 tenuto conto che la stessa ha presenziato sia all'udienza di conciliazione presso il CORECOM che innanzi all'Autorità.

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 del Sig. Patané nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (*cento/00*) per le spese di procedura, euro 2.220,00 (*duemiladuecentoventi/00*) a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 6 del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*, in combinato disposto con l'articolo 12 del medesimo Regolamento.

3. La società Wind Telecomunicazioni 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.

4. 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

5. 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Roma, 28 luglio 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Laura Aria