



**DELIBERAZIONE**  
**n. 30 del 13 marzo 2019**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx / Vodafone Italia xxx.**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>ALBERTO LAPENNA</b>	<i>Componente</i>
<b>ELETTRA PINZANI</b>	<i>Componente</i>
<b>MASSIMO SANDRELLI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

**VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

**VISTO** il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

**VISTA** la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

**VISTO** l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome", sottoscritto in data 28 novembre 2017;

**VISTA** la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** Delibera Agcom n. 274/07/CONS "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso" e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** Delibera Agcom n. 41/09/CIR "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS “*Approvazione delle Linee Guida relative all’attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

**VISTA** l’istanza GU14 n. 507 del giorno 24 novembre 2016, con la quale la società xxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Italia xxx (di seguito, per brevità, Vodafone), Telecom Italia xxx (di seguito, per brevità, Telecom Italia) e Fastweb xxx (di seguito, per brevità, Fastweb) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La società istante, nell’ambito della migrazione da Vodafone a Fastweb e del successivo tentativo di rientro in Telecom Italia, lamenta la perdita della titolarità dell’utenza *business* n. 055 7320xxx per assegnazione ad altro utente.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione allegata in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 28 luglio 2015 aderiva ad un’offerta commerciale della società Fastweb per l’utenza n. 055 7320xxx, precedentemente in gestione di Vodafone; il contratto veniva attivato in data 11 settembre 2015;
- in data 20 ottobre 2015, dopo l’attivazione, veniva contattato dal Servizio Clienti Fastweb, che gli comunicava “*l’impossibilità (...) di mantenere il servizio attivo e che il numero [doveva] passare a un altro operatore*”; gli specificava che avrebbero disattivato il servizio “*allo scadere dei 10 giorni a partire dal 20/10/15*”;
- apriva la segnalazione n. 1-11349010749: il codice migrazione per l’utenza *de qua* veniva rilasciato solo verbalmente; gli operatori del *call center* di Fastweb si rifiutavano di mandare il codice di migrazione via e-mail;
- faceva richiesta di rientro in Telecom Italia dell’utenza n. 055 7320xxx, ma non riusciva a migrare la propria utenza, visti i tempi stretti e la difficoltà ad ottenere il codice di migrazione; nell’ambito della procedura non andata a buon fine, veniva a scoprire che la numerazione n. 055 7320xxx era tornata, nel novembre 2014, nella disponibilità dell’operatore Telecom Italia, periodo in cui credeva fosse nella gestione di Vodafone;
- “*dopo aver ottenuto la fattura da Fastweb inviava una richiesta di portabilità in Telecom Italia che comunicava che il numero era stato assegnato in data 5 giugno 2015 ad altro utente privato; chiedeva spiegazioni a Telecom Italia per comprendere come mai “un numero attivo con altro operatore possa essere assegnato ad altro utente*””; le fatture emesse da Fastweb e Vodafone in tale periodo confermavano la titolarità della numerazione al xxx; il servizio clienti di Telecom Italia si rifiutava di aprire una segnalazione.

In data 12 luglio 2016 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Vodafone, Telecom Italia e Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i) *“gli indennizzi previsti dall'allegato A alla Delibera 73/11/CONS per il periodo del disservizio e per l'eventuale perdita della numerazione”.*

Nei confronti di Fastweb:

ii) lo *“storno di qualsiasi costo che possa scaturire dall'attivazione del contratto della sua disattivazione”.*

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

La società Telecom Italia, in relazione ai fatti oggetto di controversia, risulta estromessa dalla procedura, atteso che nell'udienza di definizione l'Ufficio del Corecom prendeva atto della rinuncia dell'utente alla prosecuzione del presente procedimento nei confronti dell'operatore medesimo.

Lo stesso si rileva in merito alla società Fastweb la quale, in relazione ai fatti oggetto della presente controversia, ha concluso con l'utente un accordo transattivo nel corso del procedimento e, pertanto, risulta estromessa dalla procedura medesima.

La società Vodafone, in data 22 dicembre 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, ha declinato ogni responsabilità rispetto alle contestazioni di parte istante. Al riguardo ha evidenziato quanto segue:

- l'istante ha lamentato *“l'impossibilità di migrare in Fastweb asserendo altresì che la propria numerazione rientrava nella disponibilità di Telecom Italia in data 14/11/2014, periodo in cui il fornitore dei servizi era Vodafone”;*

- *“Fastweb, in data 20/10/2015, gli comunicava l'impossibilità di mantenere il servizio attivo e che il numero deve passare ad altro operatore”;* *“il codice di migrazione, necessario per la migrazione gli veniva comunicato soltanto verbalmente”.*

La società Vodafone ha, inoltre, dedotto che, *“dalla ricostruzione dei fatti, non si capisce in modo ed entro quali limiti possa essere ascritta qualsivoglia forma di responsabilità in capo a Vodafone”*, sottolineando che, *“nella vicenda sopra descritta, la responsabilità è da imputare soltanto a Fastweb”*, in quanto *“il disagio lamentato è dipeso esclusivamente dall'inadempimento di detto operatore”.*

## **3. Le richieste integrative istruttorie.**

L'Ufficio, sulla base degli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, ha chiesto una integrazione istruttoria ai sensi dell'art. 18 del Regolamento a Telecom Italia (Wholesale), che ha comunicato quanto segue:

*“In CRM 3.0*

*Ordine di ATTIVAZIONE NORMALE ULL Linea Attiva in CHIUSO olo FASTWEB:*

*Data \_ricezione\_ordine 28/11/2013*

*Data\_attesa\_consegna 05/12/2013*

*data\_espletamento 05/12/2013*

*Ordine di CESSAZIONE MIGRAZIONE ULL Linea Attiva (Autogenerato) in CHIUSO*

*OLO FASTWEB*

*data \_ricezione\_ordine 14/11/2014*

*data-attesa-consegna 17/11/2014*

*data\_espletamento 14/11/2014*

*Ordine di ATTIVAZIONE MIGRAZIONE Numerazione Portata (Autogenerato) in CHIUSO olo VODAFONE ITALIA*

*Data\_ricezione\_ordine 27/10/2014*

*Data\_attesa\_consegna 10/11/2014 Rimodulata al 17/11/2014*

*Data\_espletamento 14/11/2014*

*Ordine di CESSAZIONE NORMALE Numerazione Portata in CHIUSO olo FASTWEB*

*Data\_ricezione\_ordine 19/11/2014*

*dato\_attesa\_consegna 26/11/2014*

*data\_espletamento 26/11/2014*

*Ordine di CESSAZIONE MIGRAZIONE Numerazione Portata (Autogenerato) in ESPLETAMENTO TECNICO olo VODAFONE ITALIA*

*data\_ricezione\_ordine 02/09/2015*

*data\_attesa\_consegna 11/09/2015*

*data\_espletamento 10/09/2015*

*Ordine di MIGRAZIONE Numerazione Portata in CHIUSO olo FASTWEB*

*data\_ricezione\_ordine 04/09/2015*

*data\_espletamento 11/09/2015*

*Ordine di CESSAZIONE SCARTATO IN IMPORT per DIRECTORY NUMBER non portato olo FASTWEB*

*Data\_attesa\_consegna 07/10/2016*

*In...CRM2.0-ADSL*

*Ordine di MIGRAZIONE in CHIUSO OLO VODAFONE ITALIA*

*Data\_ricezione\_ordine 29/10/2014*

*data\_attesa\_consegna 10/11/2014 Rimod 14/11/2014*

*data\_espletamento 14/11/2014”*

Inoltre, a seguito di richiesta integrativa istruttoria ai sensi dell'art. 18 del Regolamento, l'operatore Vodafone ha ribadito la propria estraneità alla vicenda evidenziando che, “*la numerazione in oggetto è migrata da Vodafone a Fastweb l'11/09/2015, su richiesta dell'operatore Recipient. La Convenuta ha correttamente verificato che la richiesta contenesse i requisiti prescritti dalla normativa regolamentare vigente, per poterla validare positivamente e dar così seguito al port out della numerazione in oggetto. Invero, il numero 0557320xxx, è entrato in Vodafone in data 14 novembre 2014 ed è migrato out l'11 settembre 2015, come si evince dalle schermate allegata (All.to 1). Ciò trova perfetta corrispondenza con la ricostruzione dei fatti operata dall'istante. Si rileva altresì che l'ultima fattura emessa da Vodafone a novembre 2015, resta di competenza dell'istante perché inerisce ad un periodo in cui l'utente era ancora in Vodafone, essendo migrato nel settembre 2015. E' palese che nella vicenda sopra descritta, la responsabilità è da imputare soltanto a Fastweb e che il disagio lamentato è dipeso esclusivamente dall'inadempimento di detto operatore”.*

#### **4. Motivazione della decisione.**

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

*In primis* si osserva che la richiesta *sub i)* per la parte in cui è rivolta a Telecom Italia, non può formare oggetto di pronuncia, per effetto della rinuncia al procedimento, nei confronti di detto operatore, formalizzata dall'istante in sede di udienza. Lo stesso dicasi per le richieste *sub i)* e *sub ii)* nei confronti di Fastweb, escluse dalla presente disamina a seguito della comunicazione (Prot. n. 2742 /1.11.12.2 del

20 febbraio 2019) di intervenuto accordo tra l'istante e detto operatore. Con tale missiva il Corecom, ai sensi dell'art. 20 della Delibera 173/07/CONS, comunicava, infatti, l'archiviazione del procedimento medesimo nei confronti della società Fastweb.

Con riferimento alla domanda *sub i*) volta ad ottenere “*gli indennizzi previsti dall'allegato A alla Delibera 73/11/CONS per il periodo del disservizio e per l'eventuale perdita della numerazione*”, deve evidenziarsi che la presente disamina sarà incentrata sulla valutazione della responsabilità della società Vodafone nella perdita della numerazione 055 7320xxx. Nessun altro disservizio è stato contestato a detto operatore, atteso che nessuna segnalazione di malfunzionamento dell'utenza *de qua* è riferibile al periodo 14 novembre 2014 – 11 settembre 2015, periodo in cui, dagli atti del procedimento, l'utenza risultava nella gestione di Vodafone.

Nel merito, dalla documentazione acquisita al fascicolo, risulta che la procedura di migrazione da Vodafone, in qualità di operatore *donating*, a Fastweb, operatore *recipient*, si sia conclusa con la notifica di espletamento in data 11 settembre 2015.

A tal riguardo, occorre fare riferimento alla Delibera Agcom n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007 che ha introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. L'articolo 17 bis della delibera n. 274/07/CONS prevede, in linea generale, che sia l'operatore *recipient* a raccogliere la manifestazione di volontà da parte dell'utente per poi attivare il dialogo tecnico con l'operatore *donating*. In particolare, la complessa normativa citata suddivide la migrazione in 3 fasi, nell'ambito di ciascuna delle quali sono dettagliatamente indicati gli adempimenti che devono essere assolti dagli operatori coinvolti (definiti *donating*, cioè l'operatore presso il quale è attiva l'utenza da migrare; e *recipient*, cioè l'operatore verso il quale l'utente intende migrare). In particolare, nella “fase 1” l'utente aderisce ad una offerta commerciale del *recipient* e gli comunica il proprio codice di migrazione, precedentemente fornitogli dal *donating*. Nella “fase 2” il *recipient* trasmette la richiesta di passaggio al *donating* e quest'ultimo procede alle verifiche (formali e tecniche, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal *recipient*), fornendo l'esito delle stesse al *recipient* entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica comunque il silenzio assenso; nei casi specificati dalla normativa, il *donating* può inviare, entro lo stesso termine di 5 giorni, un KO. Nella “fase 3” il *recipient*, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del *donating*, processa la migrazione entro la DAC (Data Attesa Consegna) precedentemente concordata con il cliente; nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO (impossibilità tecnica a fornire il servizio: ad es. per irreperibilità cliente, o problemi di rete), concordando, in tal caso, una nuova DAC (rimodulazione).

Tanto premesso, non si ravvisano gli estremi per individuare alcuna responsabilità nella gestione del processo di migrazione da parte di Vodafone, il quale, in qualità di operatore *donating*, ha svolto le attività di propria competenza, come si evince dalle schermate allegate al fascicolo. Sul punto l'operatore Vodafone ha dedotto di “*aver verificato che la richiesta contenesse i requisiti prescritti dalla normativa regolamentare vigente, per poterla validare positivamente e dar così seguito al port out della numerazione in oggetto. Invero, il numero 0557320xxx, è entrato in Vodafone in data 14 novembre 2014 ed è migrato out l'11 settembre 2015, come si evince dalle schermate allegate (All.to 1)*”. Dagli atti risulta, quindi, che Vodafone abbia dato seguito alla richiesta migrazione ricevuta, restando di esclusiva competenza dell'operatore *recipient* la fase del *provisioning* tecnico e degli oneri informativi ad essa connessi.

Occorre, inoltre, rilevare che, dalla documentazione acquisita al fascicolo, risulta che l'utente abbia ricevuto, in data 20 ottobre 2015, da parte dell'operatore *recipient* (Fastweb) la comunicazione circa l'impossibilità di mantenere attivo il servizio attivato circa un mese prima in data 11 settembre 2015. Per tale motivo, l'istante aderiva ad un'offerta di Telecom Italia, al fine di ottenere il ripristino del servizio sull'utenza di cui era titolare. In relazione alla numerazione 055 7320xxx, tale procedura di "Number Portability" si concludeva, secondo quanto emerso dalle schermate di Telecom Italia (Wholesale), nello stato "scartato in import per Directory Number non portato olo FASTWEB" (Data attesa consegna: 07/10/2016).

Per completezza, occorre precisare che l'operatore Vodafone non ha avuto alcun ruolo in tale procedura di rientro in Telecom Italia dell'utenza *de qua*. Infatti il suddetto scarto deve essere imputato all'"ordine di cessazione normale Numerazione Portata" immesso da Fastweb (data di ricezione ordine: 19 novembre 2014) ed espletato in data 26 novembre 2014. Da tale cessazione c.d. normale della numerazione portata è derivata la perdita della titolarità della numerazione, atteso che il numero *de quo* è tornato nella disponibilità dell'operatore *Donor* (Telecom Italia), che l'ha assegnato ad altro utente.

Sul punto viene in rilievo l'art. 19 della Delibera Agcom n. 274/07/CONS che prevede "in assenza di richiesta di number portability verso altro operatore, l'operatore a cui il numero ritorna in disponibilità si impegna a non riutilizzarlo per un periodo di almeno 30 giorni, ciò al fine di consentire che l'operatore che ha acquisito il cliente precedentemente intestatario del numero possa a sua volta in tale lasso di tempo richiederne la portabilità trascorsi i 30 giorni dalla cessazione normale del numero".

Tutto ciò posto, la domanda della società istante *sub i*) nei confronti di Vodafone non è meritevole di accoglimento, atteso che non può essere ricondotta a tale operatore la responsabilità della cessazione della numerazione portata n. 055 7320xxx, da cui è derivata l'assegnazione ad altro utente, con conseguente perdita della titolarità della numerazione.

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini volta su proposta del Presidente nella seduta del 13 marzo 2019;

## **DELIBERA**

il rigetto dell'istanza presentata in data 24 novembre 2016 dalla società xxx nei confronti della società Vodafone Italia xxx, con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.



**DELIBERAZIONE**  
**n. 30 del 13 marzo 2019**

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Cinzia Guerrini*

**Il Presidente**  
*Enzo Brogi*