

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA:** [REDACTED]
[REDACTED] /Vodafone Italia [REDACTED] / Wind Telecomunicazioni [REDACTED]

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Mario Naldini** *In sostituzione (vedi nota del Segretario generale Prot. n. 7588/4.1 del 16 marzo 2016 avente ad oggetto "Modalità di sostituzione dei dirigenti") della Dirigente Cinzia Dolci - Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- 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;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- 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;
- 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;
- 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;
- 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";
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- 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";
- 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 Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- l'"Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, 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 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

- l'istanza n. 457 del 29 novembre 2014 con cui la ditta [REDACTED] chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con le società Vodafone Italia [REDACTED] (di seguito, per brevità, Vodafone) e Wind Telecomunicazioni [REDACTED] (di seguito, per brevità, Wind) 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 n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 2 dicembre 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 4 giugno 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 28 luglio 2015, poi rinviata, con nota 15 dicembre 2015, al 13 gennaio 2016;

UDITE le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La ditta individuale [REDACTED], intestataria dell'utenza *business* n. [REDACTED], lamenta il ritardo della portabilità di tale numerazione in relazione al passaggio da Wind a Vodafone.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

In data 6 giugno 2014 la ditta istante, intestataria di un abbonamento Wind sull'utenza di cui sopra, aderiva ad una proposta commerciale di Vodafone, che prevedeva la portabilità della numerazione verso tale ultimo operatore.

Riferisce la ditta istante che, in data 10 luglio 2014, Vodafone attivava i servizi e che, "per i primi quattro giorni, tutto sembrava funzionare, seppure tramite internet key". Dal 14 luglio 2014, però, la numerazione n. [REDACTED] risultava "irraggiungibile". Il sig. [REDACTED] contattava ripetutamente il Servizio Clienti dell'operatore, senza tuttavia ottenere il ripristino dell'utenza *de qua*.

In data 12 settembre 2014, per il tramite dell'Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori (ADUC), l'istante inviava, a mezzo PEC, un reclamo indirizzato a Wind e a Vodafone, con il quale, chiedeva, "ad entrambi i gestori, ognuno per la propria responsabilità", "la riattivazione della numerazione [REDACTED] e gli indennizzi per la mancata risposta ai reclami, oltreché per la "mancata portabilità della numerazione a partire dal 17/07/2014" e per la "perdita della numerazione" stessa, qualora non fosse stato possibile recuperarla.

Contestualmente al deposito dell'istanza di conciliazione, la società istante chiedeva al CoReCom Toscana l'adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 5, all. A della Delibera 173/07/CONS nei confronti degli operatori Wind e Vodafone, al fine di ottenere l'attivazione del servizio con quest'ultimo operatore.

Con provvedimento temporaneo del 25 novembre 2014, con il quale il CoReCom Toscana disponeva

che l'operatore Vodafone provvedesse alla attivazione del servizio associato all'utenza *de qua* entro le successive quarantotto ore, si dava tra l'altro atto che:

l'operatore Vodafone, con nota del 25 settembre 2014, aveva confermato che la numerazione in questione risultava in corso di migrazione e che l'operatore Wind, con nota del 23 settembre 2014, aveva respinto, quale operatore *donating*, ogni responsabilità nella vicenda, attesa l'avvenuta validazione dell'ordine di migrazione con DAC (Data Attesa Consegnata) al 22 settembre 2014.

In data 26 novembre 2014 la ditta istante esperiva nei confronti degli operatori Vodafone e Wind tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In data 9 dicembre 2014 i servizi *de quibus* venivano attivati con l'operatore richiesto, ossia Vodafone.

Con l'istanza di definizione della controversia del 29 novembre 2014, la ditta istante ha chiesto:

- 1) la riattivazione dell'utenza [REDACTED];
- 2) l'indennizzo per la mancata gestione dei reclami inoltrati a Vodafone, calcolato fino al 26 novembre 2014, data dell'udienza di conciliazione;
- 3) l'indennizzo per mancata portabilità della numerazione, pari ad euro 10,00 al giorno a partire dal 14 luglio 2014;
- 4) l'indennizzo di euro 4.000,00 per la perdita della numerazione, qualora questa si verificasse.

In data 16 gennaio 2015, l'operatore Wind ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una propria memoria difensiva con documentazione in allegato, con la quale ha rappresentato di aver "messo in atto regolarmente il processo di migrazione" e ha declinato ogni "responsabilità in fatto e in diritto". Al riguardo ha, tra l'altro, precisato che, da propri sistemi informatici, risultava, già alla data 10 giugno 2014, una "prenotifica di migrazione verso altro OLO con DAC del 22/09/14".

In data 26 gennaio 2015, l'operatore Vodafone ha fatto pervenire, oltre i termini assegnati dal responsabile del procedimento, una propria memoria difensiva, che deve pertanto essere considerata irricevibile.

Ai fini di integrazione istruttoria ai sensi dell'art. 18, comma 2, del Regolamento, questo Ufficio, in data 15 marzo 2016, ha chiesto alla parte istante "di indicare la data esatta in cui l'utenza in questione [REDACTED] è effettivamente passata al gestore Vodafone"; essa, nei termini concessi, ha fornito riscontro in data 15 marzo 2016, comunicando che "la numerazione è stata recuperata a seguito di provvedimento GU5 n. 537/14 in data 09/12/2014".

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La presente controversia s'incentra sul ritardo della portabilità da Wind a Vodafone dell'utenza n. [REDACTED]

In via preliminare, si osserva che:

quanto alla richiesta di cui al punto 1) della domanda, essa non è più attuale in quanto l'utenza in questione risulta ripristinata in data 9 dicembre 2014, come da comunicazione dell'utente stesso sopra menzionata, circostanza che, oltre a rendere cessata la materia del contendere sul punto, rende anche priva di senso logico la richiesta di cui al punto 1) della domanda, relativa all'indennizzo in caso di perdita della numerazione, perdita che non è avvenuta.

Sul ritardo della portabilità del numero n. [REDACTED].

L'istante ha dedotto il ritardo della portabilità della numerazione n. [REDACTED] da Wind a Vodafone.

La domanda dell'istante è fondata e, quindi, meritevole di accoglimento.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione sembra utile premettere una sintetica descrizione del complesso quadro normativo in materia. La procedura di trasferimento delle utenze in oggetto è regolata dalla disciplina della *Number Portability (NP)* di cui alla Delibera Agcom 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", che viene in rilievo nel caso in cui si abbia il trasferimento della risorsa di numerazione (associata ad un servizio vocale) da un operatore ad altro operatore. In generale, nelle procedure di *Number Portability*, possono identificarsi i seguenti soggetti: il *Donor*, l'operatore al quale è assegnata la numerazione cui appartiene il numero portato, il *Donating*, l'operatore che cede il numero, ed il *Recipient*, l'operatore che acquisisce il cliente con il numero oggetto di portabilità.

Nella complessa procedura testé citata possono distinguersi le seguenti fasi: il cliente richiede la NP al *Recipient* e gli comunica il proprio codice NP; il *Recipient* trasmette la richiesta al *Donor* titolare della numerazione; il *Donor* effettua le verifiche tecniche e trasmette la richiesta al *Donating* che ha in gestione la numerazione; il *Donating* effettua le proprie verifiche formali e tecniche. Infine il *Recipient*, il *Donating* e il *Donor* effettuano la NP alla data di attesa consegna concordata (DAC).

Nella fattispecie in esame, è pacifico che in data 6 giugno 2014 la ditta istante abbia stipulato un contratto con Vodafone che prevedeva la portabilità della propria utenza fissa, all'epoca attiva con Wind, e che tale richiesta sia stata inserita dall'operatore *recipient* (Vodafone) in data 10 giugno 2014. E' altresì pacifico che detta portabilità non è andata a buon fine nei termini previsti dalla normativa di settore, essendosi perfezionata solo in data 9 dicembre 2014, ben sei mesi dopo la stipula del contratto.

Dall'analisi della documentazione agli atti del procedimento risulta che Wind, quale operatore *donating*, abbia effettuato le verifiche formali di propria competenza e, in particolare, dall'osservazione della "schermata" di sistema dell'operatore Vodafone, acquisita agli atti in sede di udienza di definizione del 13 gennaio 2016, tale fase ("Data Fine Fase 2") risulta essersi conclusa in data 16 giugno 2014.

Pertanto, dalla disamina del sistema normativo e regolamentare sopra descritto, nonché della documentazione acquisita agli atti del procedimento, risulta che, per quanto di propria competenza, Wind, quale operatore *donating*, ha svolto gli adempimenti previsti e che, pertanto, alcuna responsabilità è ascrivibile a detto operatore per il lamentato ritardo nel trasferimento della risorsa numerica intestata alla società istante.

Viceversa, per quanto attiene Vodafone, operatore *recipient* contrattualmente obbligato nei confronti dell'utente all'espletamento della procedura *de qua*, a fronte della contestazione della ditta istante, esso avrebbe dovuto, per escludere la propria responsabilità, dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili, nonché fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione; a ciò non risulta sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici che avrebbero impedito la portabilità, ma avrebbe dovuto, quantomeno, essere fornita evidenza dettagliata della problematica tecnica invocata.

Pertanto, in assenza di documentazione probatoria agli atti idonea ad escludere la responsabilità dell'operatore Vodafone, si ritiene che, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, la responsabilità in ordine alla ritardata portabilità dell'utenza *de qua* sia da ascrivere esclusivamente a detto operatore e

che, per l'effetto, debba essere riconosciuto alla ditta istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo, viene in rilievo l'art. 6, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi approvato con la Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che *“nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo”*; importo questo che, nel caso di specie, trattandosi di utenza *business*, deve essere applicato in misura pari al doppio (euro 10,00 *pro die*) così come previsto dall'art. 12, comma 2, del medesimo Regolamento.

Con riguardo al periodo indennizzabile, si ritiene che il *dies a quo* debba essere ricondotto alla data del 16 giugno 2014 (ossia data di conclusione delle verifiche formali da parte del gestore Wind, quale operatore *donating*) e che il *dies ad quem* sia da identificarsi nella data in cui è stata effettuata la portabilità del numero n. [REDACTED], ossia il 9 dicembre 2014.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere alla società istante è pari all'importo di euro 1.777,00 (euro 10,00 *pro die* per n. 177 giorni di ritardata portabilità).

Sull'omessa risposta al reclamo.

Per quanto attiene alla domanda di indennizzo della ditta istante, nei confronti di Vodafone, per la mancata risposta al reclamo, essa si ritiene meritevole di accoglimento, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti risulta che non sia mai stato dato riscontro scritto al reclamo 12 settembre 2014 inviato, a mezzo PEC, dall'utente, per il tramite del dott. Moretti dell'associazione ADUC.

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo *“per mancata o ritardata risposta ai reclami”*, di cui all'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede nel caso in cui *“l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo”*.

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detraendo il tempo utile di 45 giorni previsto dalla *“Carta del Clienti Vodafone”* per la risposta del reclamo del 12 settembre 2014, si determina il *dies a quo* nella data del 27 ottobre 2014 ed il *dies ad quem* nel 26 novembre 2014, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, è pari all'importo di euro 31,00 (euro 1,00 *pro die* per 30 giorni di mancata risposta al reclamo).

Infine, si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura, da porsi in carico dell'operatore Vodafone, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

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

Con voti unanimi

D E L I B E R A

con riferimento all'istanza presentata dalla ditta [REDACTED] in data 29 novembre 2014, nei confronti degli operatori Vodafone Italia [REDACTED] e Wind Telecomunicazioni [REDACTED], si propone una pronuncia con la quale si disponga:

- il rigetto dell'istanza *de qua* nei confronti dell'operatore Wind;
- in sostanziale accoglimento dell'istanza *de qua* nei confronti dell'operatore Vodafone Italia [REDACTED] che detto operatore provveda:

1) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante:

- a) l'importo di euro 1.777,00 come indennizzo per la ritardata portabilità del numero ;
- b) l'importo di euro 31,00 come indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- c) l'importo di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS, comprensive delle spese documentate.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo di cui ai precedenti punti 1) lettere a) e b) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

DELIBERAZIONE
n. 22 del 18 marzo 2016

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
Mario Naldini

Il Presidente
Sandro Vannini