
ATTI 1.21.1. – 2015/2227/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 8 del 2 marzo 2017

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	

Oggetto: Definizione della controversia XXX /Vodafone Italia S.p.A. - BT Italia S.p.A.

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63 *Modifiche e integrazioni al Regolamento Interno del Comitato Regionale per le Comunicazioni*;

VISTO 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la Del. A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la delibera A.G.Com. 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 Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*, ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 16 aprile 2015 con cui la società XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con gli operatori Vodafone Italia S.p.A. e BT Italia S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante ha chiesto la definizione della controversia in essere con gli operatori Vodafone Italia S.p.A. (d'ora in avanti "Vodafone") e BT Italia S.p.A. (di seguito "BT"), ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento*, in relazione alla mancata migrazione della propria utenza fissa XXX.

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di essere cliente dell'operatore BT e, in data 20 gennaio 2014, di avere chiesto la migrazione delle utenze fisse XXX e XXX verso l'operatore Vodafone;
- che l'utenza XXX risultava da subito inattiva e tale disservizio cagionava gravissimi danni alla attività professionale della società istante;
- nonostante i numerosi reclami inoltrati dall'istante, l'utenza non veniva ripristinata;
- l'istante continuava a ricevere fatture dal precedente gestore BT;
- alla data di presentazione dell'istanza, perdurava l'assenza di linea telefonica.

In base a quanto premesso, l'istante ha formulato la seguente richiesta: la liquidazione dell'indennizzo previsto dal c.d. *Regolamento indennizzi* nell'importo di euro 7,50 per mancata o ritardata attivazione del servizio aumentato del doppio trattandosi di utenza *business*.

In riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria del Co.Re.Com., ai sensi dell'art. 18 *Regolamento*, l'istante depositava in atti copia del contratto sottoscritto con BT, copia del contratto sottoscritto con Vodafone, le fatture emesse da Vodafone ed i reclami trasmessi agli operatori.

2. La posizione degli operatori

Nei rispettivi scritti difensivi gli operatori hanno ricostruito la vicenda contrattuale nei termini che seguono.

La Società Vodafone, con memoria difensiva, rappresentava che *"la numerazione XXX relativa al servizio fax, come linea aggiuntiva, non è mai entrata nella disponibilità della Vodafone"* e richiamava quanto già comunicato a seguito del procedimento finalizzato all'adozione di un provvedimento temporaneo, avviato dall'utente con istanza GU5, per ottenere il ripristino della linea.

In riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria del Co.Re.Com., ai sensi dell'art. 18 *Regolamento*, la Società BT comunicava che *"l'utenza XXX (analogica e nativa TI come Accesso Base ISDN) è migrata per NP Pura verso il gestore Vodafone in data 01/04/2014. (...) In Pegaso ULL invece non è presente alcun dato relativo all'utenza telefonica XXX (analogica e nativa TI come linea aggiuntiva all'accesso base ISDN). (...) A seguito ricezione dell'email automatica di Pegaso che notificava la migrazione della numerazione XXX verso altro gestore l'Ufficio Disdette in data 14, 22 e 28 aprile tentava di stabilire un contatto telefonico con il cliente per chiarimenti in merito alla numerazione XXX legata da vincolo contrattuale sulla medesima offerta ma non otteneva alcuna risposta. In data 22/09/2014 è stata inserita l'offerta di cessazione totale delle 2 linee su tutti i sistemi di BT ITALIA completata il 15/10/2014"*.

Vodafone riscontrava la richiesta di integrazione istruttoria trasmettendo copia delle schermate del proprio sistema in uso relativo alle richieste di portabilità delle due utenze intestate alla società istante.

In riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria rivolta all'operatore Telecom Italia S.p.A., quest'ultimo comunicava che: *“per il numero XXX (...) sono presenti i seguenti ordini: - attivazione standard ULL/NP olo BT data ricezione ordine 03/04/13 data attesa consegna 11/04/13 data consegna rimodulata ed espletamento 24/04/13 – attivazione standard di NPG su ULL/NP olo Vodafone con risorsa associata U501000528 data ricezione ordine 17/03/14 data attesa consegna ed espletamento 27/03/14 Il cliente fino a novembre 2012 con Telecom aveva una linea ISDN MULTI e ha chiesto la trasformazione da Multi a Mono, con tale Ordine di lavoro probabilmente è andato in cessazione la linea XXX, non abbiamo certezza di tali informazioni in quanto il sistema non ritorna ulteriori informazioni. Si visualizzano inoltre richieste di OLO Vodafone di attivazione NPG scartate per Directory Number non attivo: per il numero XXX – attivazione standard NPG olo Vodafone data ricezione ordine 22/02/14 data attesa consegna 06/03/14 scartato per directory number non attivo – attivazione standard NPG olo Vodafone data ricezione ordine 26/03/14 data attesa consegna 07/04/14 scartato per directory number non attivo – attivazione standard NPG olo Vodafone data ricezione ordine 09/10/14 data attesa consegna 21/10/14 scartato per directory number non attivo”.*

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Nel merito, alla luce dell'istruttoria condotta, le domande formulate dall'utente possono trovare accoglimento nei termini di cui si dirà per i motivi qui di seguito esposti.

Il corredo probatorio in atti ha consentito di accertare che Vodafone ha avviato tre richieste di portabilità pura dell'utenza XXX con ordinativi rispettivamente inseriti sul sistema in data 21 febbraio 2014, 25 marzo 2014 e 8 ottobre 2014. Tutti i predetti ordinativi sono stati rifiutati con la medesima causale *“directory number non attivo”* dall'operatore *donor* Telecom Italia S.p.A. Occorre rammentare che nelle procedura di portabilità pura delle utenze fisse, come disciplinata dalla Del. A.G.Com. 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”*, 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. Alla luce delle informazioni comunicate dagli operatori in relazione alle procedure di migrazione e di portabilità che hanno interessato le utenze intestate dell'istante e allo stato delle stesse, è emerso che nel novembre 2012 le due utenze attive sui sistemi Telecom, sono state interessate dalla trasformazione della linea ISDN MULTI in linea ISDN Mono e che, probabilmente, con tale ordine di lavoro è andata in cessazione la linea XXX. Tuttavia, in considerazione della circostanza che l'istante ha dichiarato che la linea fax XXX era attiva, quantomeno sino al gennaio 2014, e che l'operatore BT ha rappresentato che la stessa utenza era attiva sui propri sistemi sino all'ottobre 2014, risulta che, nel corso della migrazione dell'utenza n. XXX da Telecom a BT, nell'aprile 2013 sia migrata anche la linea XXX ma che la stessa, probabilmente, non risultasse attiva come *directory number* sul sistema, come comunicato da Telecom a Vodafone in occasione della NP pura oggetto di controversia.

Tanto considerato in merito alle ragioni tecniche della mancata portabilità del numero, occorre rilevare altresì che le doglianze dell'istante non risultano precise in relazione alla tipologia di disservizio subito.

Sebbene parte istante abbia dedotto che subito dopo la sottoscrizione del contratto con Vodafone, nel gennaio 2014, la linea fax è risultata inattiva, di tali doglianze non vi è alcuna evidenza nei reclami trasmessi a Vodafone a partire dal mese di maggio 2014, nei quali, piuttosto, le contestazioni riguardano l'instabilità dei servizi attivi sull'utenza XXX regolarmente migrata verso l'operatore nel mese di marzo 2014. Le doglianze dell'istante, inoltre, hanno riguardato la proseguita fatturazione del servizio da parte di BT, la quale, come detto, ha mantenuto attiva sui propri sistemi la numerazione 0392124028 sino al mese di ottobre. Non risulta puntualmente allegato dall'istante l'eventuale verificarsi di malfunzionamenti del servizio fax a partire da gennaio 2014; invero, con l'*email* in atti del 19 settembre 2014 sono state rivolte a Vodafone le prime doglianze relative alla mancata portabilità del numero XXX.

Le richieste dell'istante possono, dunque, essere accolte nei seguenti termini.

Quale operatore *recipient*, Vodafone ha omesso di informare l'istante in ordine alle ragioni di carattere tecnico ostative al perfezionamento della portabilità dell'utenza, pertanto, l'operatore è tenuto a corrispondere all'istante l'indennizzo *pro die* di euro 1,50 previsto dall'art. 3, comma 3, c.d. *Regolamento indennizzi*, raddoppiato – ai sensi dell'art. 12 *Regolamento* cit. – trattandosi di utenza *business*, a decorrere dal 22 febbraio 2014 (data in cui ha ricevuto il primo KO alla richiesta di NP da parte del *donor* Telecom) sino al 16 aprile 2015 (data di presentazione dell'istanza di definizione) per un totale di 418 giorni e, dunque, a corrispondere all'istante l'importo complessivo di euro 1.254,00 (milleduecentocinquantaquattro/00).

Quanto alle doglianze dell'istante relative al mancato ripristino della linea fax, deve ritenersi che le stesse siano fondate a decorrere dal 15/10/2014 e siano imputabili alla avvenuta cessazione della predetta linea da parte di BT nella suindicata data, in ragione, a dire dell'operatore, degli esiti negativi dei tentativi di contatto con l'istante, intrapresi nel mese di aprile 2014, volti a conoscere l'interesse dello stesso al mantenimento della numerazione. Deve ritenersi, pertanto, che tale cessazione dell'utenza sia illegittima in ragione della carenza dei relativi presupposti, difettando qualsivoglia manifestazione di volontà dell'utente in tal senso. Ne deriva che BT è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo giornaliero previsto dall'art. 4 *Regolamento indennizzi*, pari ad euro 7,50, raddoppiato – ai sensi dell'art. 12 *Regolamento* cit. – trattandosi di utenza *business*, per ogni giorno di cessazione dal 15/10/2014 al 16 aprile 2015 (data di presentazione dell'istanza di definizione) per complessivi 183 giorni ed un importo totale pari ad euro 2.745,00 (duemilasettecentoquarantacinque/00).

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento delle domande dell'istante, si ritiene equo prevedere il pagamento da parte di Vodafone e BT, in favore dell'istante dell'importo di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura, nella misura del 50% ciascuna.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

1. L'accoglimento dell'istanza nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. e BT Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a rimborsare in favore dell'istante, oltre all'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: euro 1.254,00 (milleduecentocinquantaquattro/00) a titolo di indennizzo per inadempimento degli oneri informativi relativi agli impedimenti tecnici della portabilità dell'utenza *business XXX* (euro 3,00 per 418 giorni);

3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a rimborsare in favore dell'istante, oltre all'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: euro 2.745,00 (duemilasettecentoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo per la cessazione amministrativa dell'utenza *business XXX* (euro 15,00 per 183 giorni).

4. Le società Vodafone Italia S.p.A. e BT Italia S.p.A. sono tenute, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre