

ATTI 1.21.1. – 2014/5163/GU14

## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 66 del 23 novembre 2015

Sono presenti i componenti del Comitato:

<b>ZANELLA</b>	Federica	Presidente
<b>BOSCAGLI</b>	Giulio	Vice Presidente
<b>SAVOINI</b>	Gianluca	Vice Presidente - <i>Assente giustificato</i>
<b>BORELLA</b>	Diego	
<b>ROLANDO</b>	Stefano	

Oggetto: Definizione della controversia Romano XXX/Vodafone Omnitel B.V.

---

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 deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

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

VISTA la deliberazione 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*;

VISTA l'istanza presentata in data 18 settembre 2014, con cui la sig.ra Romano XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Omnitel B.V., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 18 settembre 2014 e del 28 ottobre 2014, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 24 novembre 2014;

VISTO il verbale dell'udienza del 24 novembre 2014;

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*;

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Con l'istanza presentata in data 18 settembre 2014, la sig.ra XXX Romano ha chiesto la definizione amministrativa della controversia con l'operatore Vodafone Omnitel N.V. (d'ora in avanti, Vodafone), ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa.

#### **1. La posizione dell'istante**

L'avv. Romano, nell'istanza di definizione della controversia e nel corso dell'audizione ha dichiarato quanto segue:

- Di avere stipulato, in data 23 gennaio 2014, con la società Vodafone un contratto per la fornitura di servizi di rete fissa (telefonia e fax) sulle utenze XXX e XXX;
- Che tali utenze sono a servizio dello Studio Legale XXX, sito in XXX, di cui l'istante è entrata a fare parte dal gennaio 2014, ossia dal trasferimento dal proprio studio di XXX;
- La linea telefonica XXX non è mai stata attiva (salvo che per un brevissimo periodo), cagionando un grave danno all'attività lavorativa dello Studio Legale XXX;

Sulla base di tali fatti l'avv. Romano ha formulato le seguenti richieste:

- a. La corresponsione da parte di Vodafone di un indennizzo pari ad € 50,00 al giorno, per ogni giorno compreso tra il 24 gennaio 2014 e il 9 luglio 2014, per un totale di € 8.350,00;
- b. Il rimborso delle spese legali sostenute per la procedura di definizione della controversia.

#### **2. La posizione dell'operatore**

Nella memoria ritualmente depositata, Vodafone ha dichiarato quanto segue:

- In data 23 gennaio 2014 l'avv. Romano ha aderito alla proposta di abbonamento "Vodafone adsl Relax", avente a oggetto la fornitura del servizio voce e adsl per le utenze XXX e XXX;
- La Vodafone ha promosso "la procedura necessaria a ottenere la disponibilità delle predette utenze dal gestore presso le quali le stesse erano già attive (Fastweb)";
- Mentre la migrazione dell'utenza XXX da Fastweb a Vodafone è andata subito a buon fine, la migrazione dell'utenza XXX è stata bloccata dal gestore Fastweb con la comunicazione di un KO;
- La richiesta di portabilità per tale utenza è stata inoltrata nuovamente due volte da Vodafone, ma si è bloccata per KO tecnici ricevuti dall'operatore *donating*;
- In seguito a verifiche tecniche, è emerso che Fastweb, anziché dare corso alla migrazione, ha provveduto a cessare definitivamente l'utenza XXX;
- Al fine di ripristinare l'utenza XXX e di potere fornire i servizi richiesti dall'utente, si è resa necessaria la riattivazione della stessa utenza con Telecom Italia s.p.a. (d'ora in avanti Telecom) e la successiva attivazione della procedura di Number Portability da Telecom verso Vodafone;
- A seguito di tali interventi, Vodafone è riuscita finalmente ad attivare i propri servizi, come richiesti dall'utente, sul numero XXX;

- In un'ottica di fidelizzazione del cliente, Vodafone ha provveduto allo sconto del 100% del canone adsl per 4 mesi.

In base a quanto dichiarato, Vodafone ritiene che nulla possa esserle imputato per i disservizi occorsi all'avv. Romano, avendo adottato tutte le procedure necessarie all'attivazione dei servizi secondo quanto previsto dal contratto stipulato nel gennaio 2014. Tuttavia, a mero titolo conciliativo e senza riconoscimento di responsabilità alcuna, si è resa disponibile a corrispondere la somma di € 1.000,00 in favore dell'avv. Romano.

### **3. Motivazione della decisione**

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

Sempre preliminarmente, con riferimento alla richiesta di rimborso delle spese legali avanzata in istanza, occorre richiamare la Del. A.G.Com. 173/07/CONS, All. A, la quale, all'art. 19, comma 4, stabilisce che l'oggetto della pronuncia è limitato ai rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, o dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto, la domanda relativa al rimborso delle spese legali non può essere valutata in questa sede.

La controversia in esame ha a oggetto la mancata migrazione dell'utenza di telefonia fissa XXX da Fastweb a Vodafone.

Alla luce dell'istruttoria condotta si ritiene che la richiesta dell'utente possa essere accolta solo parzialmente per i motivi che seguono.

Innanzitutto, va rilevato che in sede di istanza di conciliazione, depositata in data 7 maggio 2014, nella descrizione dei fatti, l'utente ha dichiarato che *"a seguito della richiesta di migrazione da linea Fastweb a linea Vodafone, avvenuta regolarmente, si è riscontrata l'impossibilità di ricevere chiamate in entrata da numeri che non abbiano come operatore di riferimento Vodafone"*. Inoltre, in sede di richiesta di provvedimento temporaneo, depositata in pari data, l'utente ha lamentato *"malfunzionamento della linea telefonica dalla data di richiesta di attivazione (con Vodafone), in quanto risulta inesistente per le chiamate in entrata da utenze differenti da Vodafone, nonostante il regolare pagamento delle fatture emesse finora emesse"*.

Dalla documentazione acquisita all'istruttoria e in seguito alle richieste di integrazione istruttoria rivolte alle parti nonché agli operatori Fastweb SpA e Telecom Italia SpA, è emerso quanto segue.

In data 12 dicembre 2014, Fastweb SpA ha precisato che: *"Il contratto Fastweb era intestato all'utente avv. XXX", p. iva 06281500964; "L'utenza n. XXX risulta entrata nella disponibilità di Fastweb in data 18 maggio 2011 a seguito dell'espletamento della richiesta di NP da Telecom Italia. In data 21 febbraio 2014 Vodafone ha chiesto la number portability pura (NPP) che risulta essere stata correttamente espletata in data 27 maggio 2014. In data 21 febbraio 2014 Fastweb ha ricevuto anche lettera di recesso da parte dell'utente che chiedeva la chiusura del rapporto contrattuale identificato dal codice cliente n. 3814644. In data 2 aprile 2014 Fastweb ha inoltrato a Telecom Italia (donor) richiesta di cessazione standard della numerazione. Tale richiesta risulta espletata in data 3 aprile 2014, sebbene avrebbe dovuto essere scartata dal gestore donor, perché pendente per la medesima utenza la procedura NPP verso Vodafone. In realtà entrambe le procedure risultano espletate"*.

In data 5 dicembre 2014, Telecom Italia SpA ha precisato che: *"In data 21 febbraio 2014 è stata inserita richiesta di attivazione normale di NPG su NPG OLO Vodafone (da OLO Fastweb). Data attesa consegna 5 marzo 2014, espletamento 27 maggio 2014. Invio notifiche 28 maggio 2014. Cessazione normale di NPG inviata da Fastweb: data ricezione ordine 3 aprile 2014, data attesa consegna 10 aprile 2014, espletata il 3 aprile 2014 e notificato il 3 aprile 2014. In seguito alla cessazione standard la linea risulta libera e*

disponibile. Si è provveduto a riattivare la linea su rete Telecom (ordine di lavoro del 27 maggio 2015) e a regolarizzazione è stato emesso ordine di lavoro portabilità verso Vodafone (attivazione di NPG con OLO Vodafone: ordine di lavoro del 28 maggio 2014). Attivazione standard NPG OLO Vodafone, data ricezione ordine 13 maggio 2014, data attesa consegna 23 maggio 2014, scartata per directory number non attivo”.

Inoltre, già in data 26 giugno 2014, nell’ambito della procedura avviata su richiesta di provvedimento temporaneo presentata contestualmente all’istanza per l’esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, Telecom Italia SpA aveva evidenziato che “OLO Vodafone ha chiesto l’attivazione normale di NPG su NPG (da OLO Fastweb) con data ricezione ordine il 21 febbraio 2014, data attesa consegna 5 marzo 2014 e data espletamento 27 maggio 2014. Le migrazioni OLO-OLO di NPG su NPG vengono gestite in automatico dai sistemi senza alcun invio di KO, ciò nonostante il sistema ‘crm 3.0’ il 5 marzo 2014 ha inviato un “espletamento tecnico KO”. Quindi la linea restava attiva con OLO Fastweb. In seguito Fastweb (non sappiamo se su richiesta del cliente o autonomamente) ha inviato una cessazione standard, data ricezione ordine 3 aprile 2014, espletata il 3 aprile 2014, quindi in automatico la linea va in cessazione totale a sistema scaturendo la relativa cessazione in data 3 aprile 2014. Per i disallineamenti sopra esposti si è reso necessario: - emettere a regolarizzazione un ordine di riattivazione su rete Telecom; - è stato chiesto al settore tecnico il recupero della richiesta di Vodafone (migrazione OLO-OLO del 21 febbraio 2014 andata in KO); - a riallineamento avvenuto, è stato emesso ordine di attivazione NPG verso Vodafone il 27 maggio 2014; - a chiusura di tutte le lavorazioni sono state inviate le relative notifiche a Fastweb e a Vodafone il 28 maggio 2014”.

Alla luce di quanto emerso e della documentazione acquisita, si evince che:

- l’utenza di telefonia fissa XXX è stata chiesta da Vodafone a Fastweb in data 21 febbraio 2014, a fronte della sottoscrizione del modulo di adesione contrattuale del 23 gennaio 2014;
- la procedura di trasferimento della predetta utenza è stata annullata a causa di un KO tecnico (di cui non è specificata la causale), dato da Fastweb e verificatosi in data 28 febbraio 2014;
- la stessa procedura di portabilità si è definitivamente interrotta per effetto della successiva richiesta di cessazione, inserita in data 3 aprile 2014 da Fastweb in virtù, (come dichiarato da Fastweb) della lettera di recesso inoltrata dall’avv. XXX, titolare del contratto con Fastweb con codice cliente n. 3814644 e ricevuta dalla stessa Fastweb in data 21 febbraio 2014.

Pertanto, l’utenza XXX è rimasta “libera e disponibile” sino a quando Telecom ha provveduto ad emettere un ordine di riattivazione sulla sua rete e, in seguito, a recuperare l’ordine di attivazione verso Vodafone (chiedendo “al settore tecnico il recupero della richiesta di Vodafone – migrazione OLO-OLO del 21 febbraio 2014 andata in KO”) in data 27 maggio 2014. Dunque, la numerazione in oggetto è entrata nella disponibilità di Vodafone solo a decorrere dal 27 maggio 2014.

Ricostruiti in tal modo i fatti oggetto della controversia, è possibile chiarire le responsabilità di Vodafone in ordine ai disagi patiti dall’utente per effetto del ritardo nella procedura di portabilità. Vodafone, in qualità di operatore *recipient* nell’ambito della procedura di trasferimento dell’utenza da Fastweb, pur avendo correttamente inoltrato la richiesta di portabilità all’operatore *donating* (Fastweb), al verificarsi del KO tecnico inserito da Fastweb in data 28 febbraio 2014, ha omesso di informare l’utente dell’impedimento al corretto espletamento della stessa procedura.

La condotta dell’operatore *recipient* che, una volta appreso il rigetto da parte dell’operatore *donating*, ometta di darne immediata informazione all’utente, è autonomamente configurabile come violazione dell’art. 4 Del. A.G.Com. 179/03/CSP, laddove si afferma

che l'operatore deve informare gli utenti delle decisioni che li riguardano e delle loro motivazioni.

Tale condotta omissiva da parte di Vodafone è perdurata sino al 3 aprile 2014, allorquando Fastweb, autonomamente, ha richiesto la cessazione *standard* dell'utenza, annullando di fatto, in quanto richiesta successiva, la procedura di portabilità precedentemente avviata da Vodafone. Nel periodo di tempo, decorrente dal 23 gennaio 2014, data di sottoscrizione del modulo di adesione di Vodafone, al 27 maggio 2014, data dell'effettivo passaggio in Vodafone, come risulta da quanto dichiarato dalla stessa utente nell'istanza di conciliazione del 7 maggio 2014, l'utenza *de quo* è stata interessata, non da assenza di servizio, bensì da malfunzionamenti consistiti *"nell'impossibilità di ricevere chiamate in entrata da numeri che non abbiano come operatore di riferimento Vodafone"*.

A partire dal 3 aprile 2014, per effetto dell'inserimento della richiesta di cessazione, nulla può essere imputato a Vodafone in ordine alla ritardata portabilità e ai disagi occorsi all'utente in pendenza di tale procedura.

Peraltro si sottolinea che non possono essere addebitati a Vodafone i malfunzionamenti lamentati dall'utente in quanto la stessa linea è entrata nella disponibilità di tale operatore soltanto a partire dal 27 maggio 2014.

Quindi si ritiene ragionevole imputare a questo stesso operatore la sola ritardata portabilità del servizio di telefonia fissa esclusivamente per il periodo di tempo compreso tra il 23 gennaio 2014, data di sottoscrizione del modulo di adesione di Vodafone, e il 3 aprile 2014, data di espletamento della richiesta di cessazione dell'utenza inserita da Fastweb, per complessivi 40 giorni, già decurtati dei 30 giorni previsti per la procedura di migrazione dall'art. 1, comma 3, L. 40/2007,

Pertanto, si ritiene equo disporre che Vodafone corrisponda all'utente un indennizzo di € 400,00, calcolato ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 6, comma 1, e 12, comma 2, , all. A, Del. A.G.Com. 73/11/CONS, ossia moltiplicando il parametro indennitario giornaliero di € 10,00 per complessivi 40 giorni.

Si ritiene altresì equo disporre lo storno o, in caso di pagamento, il rimborso, se non già avvenuto, di eventuali costi fatturati da Vodafone relativamente al periodo dal 23 gennaio 2014 sino al 27 maggio 2014, in quanto relativi a servizi non fruiti dall'utente.

#### **Spese di procedura**

Atteso l'accoglimento parziale della domanda della parte istante nonché il comportamento delle parti durante l'intera procedura, ai sensi della art. 19, comma 4, all. A, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, si ritiene ragionevole riconoscere a favore dell'avv. Romano la somma di € 50,00 titolo di rimborso delle spese di procedura.

Alla luce di tutte le considerazioni esposte,

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**

a definizione della controversia Romano/Vodafone che Vodafone Omnitel B.V:

- corrisponda a favore della sig.ra Romano XXX la somma di € 400,00 a titolo di indennizzo per ritardata portabilità dell'utenza di telefonia fissa n. XXX;

- provveda allo storno o, in caso di pagamento, il rimborso, se non già avvenuto, di eventuali costi fatturati da Vodafone relativamente al periodo dal 23 gennaio 2014 sino al 27 maggio 2014.
  - corrisponda a favore della sig.ra Romano XXX la somma di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- con rigetto di ogni altra richiesta.

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