

DELIBERA N. 218/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
/VODAFONE ITALIA S.P.A./FASTWEB S.P.A.
(GU14/196060/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 5 maggio 2020;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), ai sensi del quale “*Il*

Presidente e i componenti del Consiglio dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all'articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni fino a non oltre i sessanta giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*”) e, in particolare, l'art. 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza dell'utente Sig. _____, acquisita con protocollo n.0462293 del 29/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, titolare dell'utenza di telefonia fissa n. _____, nella propria istanza ha dichiarato di aver richiesto, nel mese di dicembre 2018, la migrazione della predetta linea telefonica da Vodafone Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A.

In particolare, il Sig. _____ ha precisato di aver inoltrato a Vodafone Italia S.p.A., in data 15.01.2019, una raccomandata A/R con la quale ha chiesto «*la migrazione della numerazione in Fastweb S.p.A. e la contestuale chiusura del contratto da eseguirsi dopo la migrazione*». L'istante ha reiterato la richiesta, in data 04.02.2019; tuttavia, alla

data del deposito dell'istanza di definizione la linea telefonica n. _____ ancora non era migrata in Fastweb S.p.A., che però aveva attivato una nuova utenza (*«mai richiesta e per la quale non è stato sottoscritto alcun contratto»*, in relazione alla quale il 1/2/19 emetteva anche fattura. In proposito, l'utente ha evidenziato e ribadito di non aver mai accettato l'attivazione di una nuova utenza telefonica, neppure tacitamente, *«tanto che non ha effettuato alcun consumo ed ha continuato a sollecitare la migrazione»* anche in epoca successiva.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- i. l'espletamento della migrazione in Fastweb S.p.A. dell'utenza n. _____;
- ii. la cessazione dell'utenza n. _____, mai richiesta, senza alcuna penale e/o costi di disattivazione;
- iii. il rimborso delle somme corrisposte a Fastweb S.p.A. in relazione alla nuova utenza, a far data dal 23/01/2019, pari ad euro 128,50, oltre eventuali ed ulteriori addebiti;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo di cui all'articolo 7 del *Regolamento sugli indennizzi* per un importo pari ad euro 750,00 (5,00 euro al giorno, per 150 giorni, con decorrenza 9/01/2019);
- v. la corresponsione dell'indennizzo di cui articolo 9 del *Regolamento sugli indennizzi*, per l'attivazione di un nuovo numero di utenza, con profilo tariffario non richiesto, per un importo pari ad euro 685,00 (5,00 euro al giorno, per 137 giorni, con decorrenza 22/01/2019).
- vi. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. le posizioni degli operatori

Fastweb S.p.A. ha dichiarato in memoria che, a fronte della proposta di contratto del 09.01.2019, l'operatore *«ha avviato tutte le operazioni necessarie all'attivazione»*.

Tuttavia, la migrazione non è stata espletata perché Vodafone Italia S.p.A. ha cessato l'utenza. Infatti, da verifiche effettuate risulta che *«il numero è stato disattivato e non è più recuperabile; pertanto, la scrivente ha attivato i propri servizi sul codice cliente n. 10369320 e con numero nativo _____, sempre utilizzato da controparte, come si evince dalla fattura del 01.02.2019»*.

Infine, l'operatore ha dichiarato che, ai sensi dell'articolo 14, comma 4 del *Regolamento sugli indennizzi*, il reclamo del 05.06.2019, essendo successivo di 5 mesi dalla proposta di abbonamento, non è idoneo a fondare alcuna pretesa di indennizzo.

Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato in memoria che nei propri sistemi non risultano richieste di migrazione provenienti da altro gestore, ma solo due richieste di cessazione della linea, una pervenuta in data 18.01.2019, *«non conforme per mancanza della copia del documento di identità»*, e l'altra del 08.02.2019 *«gestita in ritardo con disattivazione avvenuta in data 11 luglio 2019»*.

L'operatore ha altresì addotto che, in seguito al reclamo dell'istante, *«la fattura insoluta _____ del 08.06.2019 è stata stornata ed è stato predisposto rimborso di _____»*.

€ 22,02 a titolo di rimborso parziale della fattura 2 del 08.04.2019 per la ritardata gestione del recesso» e non sono state emesse ulteriori fatture.

Inoltre, con riferimento ai disservizi patiti nella procedura di migrazione, l'operatore ha cura di precisare che l'istante non ha dato prova di aver segnalato il disservizio all'operatore. A ciò si aggiunga che, fino alla data di disattivazione della linea, effettuata su richiesta dell'istante, risulta regolare traffico effettuato.

Pertanto, priva di fondamento è la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione «atteso che l'istante stesso ne ha richiesto la disattivazione (per ben due volte e nella richiesta di recesso non è specificata l'intenzione di migrare verso altro gestore)».

Infine, Vodafone Italia S.p.A. ha precisato che «nessun reclamo risulta depositato in atti» e, comunque, di aver gestito i reclami correttamente, disponendo lo storno della fattura e la predisposizione dei rimborsi per la ritardata gestione del recesso.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

La richiesta *sub* i. non può trovare accoglimento, essendo stato acclarato, anche in esito al provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM competente, che la numerazione oggetto di contestazione è stata disattivata e non è più recuperabile. Tuttavia, a fronte di ciò, si ritiene meritevole di accoglimento, in un'ottica di *favor utentis*, la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione, sebbene formulata dall'utente in sede di controdeduzioni. In proposito, si osserva che l'utente, nelle richieste di disattivazione inviate a Vodafone Italia S.p.A., rispettivamente il 15/1/2019 e il 4/2/2019, ha sempre precisato che la disattivazione sarebbe dovuta avvenire a fronte della migrazione dell'utenza n. [redacted] in Fastweb S.p.A.; viceversa, l'operatore ha disattivato la linea senza attendere la migrazione verso OLO. Tale condotta, indebita, ha determinato la perdita della numerazione. Pertanto, si ritiene che Vodafone Italia S.p.A. debba corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 10, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 900,00, in quanto, dalla documentazione in atti, è emerso che la numerazione era intestata all'istante dall'anno 2010.

Viceversa, merita accoglimento nei confronti di Fastweb S.p.A. la richiesta *sub* ii., relativa alla cessazione dell'utenza n. [redacted] in esenzione costi, avendo l'istante evidenziato di non aver manifestato alcuna volontà contrattuale di attivare una nuova linea telefonica.

Tenuto conto di ciò, può essere accolta anche la richiesta *sub* iii., disponendo lo storno, ovvero il rimborso, dei corrispettivi addebitati da Fastweb S.p.A. in riferimento alla numerazione [redacted], atteso che nelle fatture emesse dall'operatore, al fascicolo, non risulta traffico. Peraltro, si consideri che, in riferimento al medesimo periodo, l'istante ha fruito dei servizi offerti sulla linea telefonica n. [redacted] da Vodafone

Italia S.p.A. che ha puntualmente emesso fatture; è quindi logico ritenere che il pagamento del corrispettivo sia dovuto nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. Si vuole altresì precisare che la sussistenza di dati di traffico nella fattura n. M202007107 del 1/2/19, emessa da Fastweb S.p.A., non è motivo di rigetto della presente richiesta in quanto trattasi di chiamate dirette al servizio clienti dell'operatore, pertanto è verosimile ritenere che l'utente sollecitasse il corretto espletamento della procedura di migrazione.

Parimenti, merita accoglimento la richiesta *sub iv.*, atteso che Fastweb S.p.A., in esito alla richiesta di portabilità sottoscritta dall'istante, non ha provato di aver posto in essere le attività di competenza, idonee ad acquisire la numerazione, come richiesto dall'utente. In particolare, l'operatore non ha dimostrato di aver avviato la procedura di *NPP*, tantomeno ha dato contezza degli esiti delle attività eventualmente espletate, infatti, non ha depositato prova alcuna di eventuali bocciature pervenute. Tantomeno trova conferma quanto dichiarato dall'operatore *recipient* in memoria, ovvero che la procedura di migrazione non è stata espletata perché Vodafone Italia S.p.A. aveva già cessato la linea. Infatti, l'utenza è stata cessata l'11/7/2019 e al fascicolo non c'è evidenza di eventuali attività espletate da Fastweb S.p.A. ai fini dell'acquisizione della numerazione a far data dalla richiesta di portabilità, ovvero dal 24/01/2019, sino alla data di cessazione. In ogni caso, si rileva che, anche qualora la disattivazione dell'utenza avesse impedito l'espletamento della procedura di portabilità, Fastweb S.p.A., anziché assolvere ai propri oneri informativi, volti a rendere edotto l'utente delle difficoltà tecniche che impedivano il corretto espletamento della procedura *de quo*, ha attivato una nuova numerazione non voluta dall'utente.

Pertanto, atteso che nelle more dell'espletamento della procedura di portabilità l'utente ha fruito dei servizi telefonici erogati da Vodafone Italia S.p.A. sull'utenza n. _____, almeno fino a che non è stata cessata, si ritiene che Fastweb S.p.A. debba corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a 1,50 euro al giorno, per 160 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 24/01/2019 (data di sottoscrizione della richiesta di *Number Portability*) all'11/07/2019 (data in cui Vodafone Italia S.p.A. ha cessato la linea n. 0118111974), già decurtati dei giorni previsti, ai sensi dell'Allegato 2 alla delibera n. 35/10/CIR, per l'espletamento della procedura di *NPP*, per un importo complessivo pari a euro 240,00. In riferimento al periodo seguente si ritiene che il disservizio patito dall'istante sia stato indennizzato per effetto dell'accoglimento della richiesta di indennizzo per perdita della numerazione.

La richiesta *sub v.* non può trovare autonomo accoglimento in quanto il disservizio relativo all'attivazione dei servizi telefonici da parte di Fastweb S.p.A. su una nuova numerazione, anziché sulla numerazione richiesta, ha trovato soddisfazione per effetto dell'accoglimento della richiesta *sub iv.* In particolare, il caso di specie non rientra nell'ambito della previsione di cui all'articolo 9 del *Regolamento sugli indennizzi* in quanto l'utente aveva richiesto l'attivazione dei servizi telefonici da parte di Fastweb S.p.A., sebbene su una numerazione diversa.

Infine, nel merito della richiesta *sub vi.*, si osserva che Fastweb S.p.A. non ha provato di aver fornito riscontro né ai reclami pervenuti a mezzo della *MyFastPage*,

rispettivamente, in data 26/3, 12/4, 3/5 e 8/5/19, né al reclamo scritto, inviato in data 5/6/2019. Pertanto, in riferimento al periodo compreso dal 26/3/19 al 17/10/19 (data dell'udienza di conciliazione), l'operatore è tenuto a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 12, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima pari a euro 300,00. Viceversa, non si ritiene di accogliere la medesima richiesta di indennizzo nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. in quanto l'omessa risposta al reclamo del 5/6/2019 è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, più favorevole all'utente, per perdita della numerazione, e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza di [redacted] nei confronti delle società Vodafone Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, mediante bonifico o assegno bancario, euro 900,00 (novecento/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per perdita della numerazione.

3. La società Fastweb S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, fermo restando la cessazione dell'utenza telefonica [redacted] in esenzione spese, è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutti i corrispettivi addebitati in riferimento alla predetta numerazione, nonché a corrispondere in favore dell'istante, mediante bonifico o assegno bancario, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 240,00, (duecentoquaranta/00), a titolo di indennizzo per ritardo nell'espletamento della portabilità della numerazione;

ii. euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per omessa risposta al reclamo.

4. I termini per l'esecuzione del presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

5. 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.

6. 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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, e della proroga intervenuta ai sensi dell'art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Roma, 5 maggio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Firmato da: Antonio Nicita
Organizzazione: AGCOM/95011660636
Data: 12/05/2020 14:38:10



ANGELO
MARCELLO
CARDANI
AGCOM
13.05.2020
14:40:09 UTC

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE f.f.

Nicola Sansalone



NICOLA SANSALONE
AGCOM/95011660636
12.05.2020 08:53:31
UTC