

DELIBERA N. 125/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
NET-CARE DI F./
VODAFONE ITALIA S.P.A. /FASTWEB S.P.A.
(GU14/413204/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'1 dicembre 2021;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del 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. 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. 238/21/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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Net-care, del 9 aprile 2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare delle utenze telefoniche fisse *business* n. 0823703xxx e n. 08231840xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'istante, cliente dell'operatore Vodafone, ha dichiarato di aver effettuato, nel 2017, la migrazione delle numerazioni 0823703xxx e 08231840xxx da Fastweb a Vodafone. Sin dall'attivazione del contratto (fonia e dati) con Vodafone vi sono stati disservizi sulla linea dati, risultata instabile, lenta e con episodi di disconnessione. L'utente ha inoltrato diversi reclami e solleciti, proseguiti sino a marzo 2019;

b. attesi i disservizi, l'utente ha stipulato con l'operatore TIM un nuovo contratto Fibra (aggiuntivo al contratto con Vodafone) per la linea dati, nel novembre 2018;

c. a metà marzo 2019 alcuni clienti hanno informato il titolare della società che al numero di assistenza (08231840xxx) rispondeva altro utente. La parte istante ha effettuato dunque un contatto "prova", acclarando che al predetto numero rispondeva un soggetto estraneo alla società. Quest'ultimo riferiva di aver stipulato un nuovo contratto con l'operatore Fastweb, ricevendo in assegnazione il numero in questione;

d. l'utente ha, dunque, contattato tempestivamente il servizio Clienti Vodafone per esporre il grave accaduto, chiedendo il motivo della arbitraria assegnazione della propria utenza - peraltro *business* - ad altro soggetto e la data di decorrenza di tale attribuzione. Tutte le richieste formulate sono rimaste prive di riscontro. L'istante ha, inoltre, inviato numerose PEC al servizio Clienti Vodafone al fine di ricevere informazioni sullo stato del contratto relativo alle utenze telefoniche di proprietà della Net-care; Vodafone, tuttavia, non ha fornito alcun riscontro;

e. a seguito di ulteriore contatto con il nuovo utilizzatore della numerazione, l'utente ha appurato che l'utenza n. 08231840xxx era oggetto di doppia fatturazione, sia da parte di Vodafone che di Fastweb.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della titolarità della numerazione 08231840xxx. Al riguardo, ha richiesto, altresì, che gli operatori Vodafone e Fastweb svolgano opportune verifiche, finalizzate a determinare la data di effettiva assegnazione del numero ad altro utente;

ii. nei confronti di Vodafone, la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;

iii. il rimborso delle fatture emesse da Vodafone, regolarmente pagate dall'utente, a partire dalla data di assegnazione dell'utenza n. 08231840xxx ad altro soggetto;

iv. la liquidazione degli ulteriori indennizzi che l'Agcom vorrà riconoscere.

L'indennizzo totale richiesto è stato quantificato dall'istante in euro 50.000 (cinquantamila/00).

2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che, dalle verifiche effettuate sui propri sistemi, risulta inserita in data 17 luglio 2017 una richiesta di migrazione da Linea Attiva OLO con richiesta di portabilità contestuale dei numeri 0823703xxx e 08231840xxx (*donor* Fastweb), regolarmente espletata il 7 agosto 2017.

Allo stato, ha precisato Vodafone, il numero 0823703xxx è disattivo sui propri sistemi dal 19 giugno 2019 per GNP out verso il gestore Messagenet S.p.A.; il numero risulta, invece, ancora attivo in Vodafone e non vi è evidenza di richieste di migrazione o GNP verso altro gestore.

Con riferimento al disservizio lamentato sul numero 08231840xxx, l'operatore ha eccepito che lo stesso parrebbe essersi verificato a seguito della riassegnazione del numero a nuovo utente da parte del gestore *donor* Fastweb. Tale circostanza potrebbe essere imputabile a un disallineamento dei sistemi del gestore *donating* e *donor*, probabilmente dovuto a un'errata deconfigurazione della linea a seguito della migrazione. Il dipartimento competente - dopo aver accertato il corretto espletamento della portabilità del numero in Vodafone nell'agosto 2017 - ha aperto una segnalazione presso il *donor* per le verifiche del caso. Al riguardo, Fastweb ha comunicato di aver avviato le dovute bonifiche. Vodafone ha evidenziato, in merito, che risulta a sistema l'apertura, in data 23 febbraio 2019, di un *trouble ticket* relativo a problematiche nella ricezione di chiamate da alcuni gestori, risolto nelle tempistiche previste dalla Carta del Cliente il 27 febbraio 2019, a seguito di bonifica da parte di Fastweb per l'errata deconfigurazione della linea dai propri sistemi.

In ragione di quanto rappresentato, l'operatore ritiene destituita di fondamento la richiesta di indennizzo per la perdita del numero, atteso che lo stesso risulta essere ancora attivo in Vodafone. Analogamente, appare non accoglibile la domanda di rimborso delle fatture emesse dalla società, tenuto conto, peraltro, che la richiesta dell'istante risulta essere oltremodo generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito agli asseriti errori di fatturazione.

Vodafone contesta, infine, la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, atteso che non sono depositati in atti reclami scritti.

L'operatore Fastweb, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che l'istante è stato cliente Fastweb a partire dal 2015, allorquando ha chiesto la portabilità dell'utenza n. 0823703xxx e l'attivazione di una nuova linea contraddistinta dal n. 08231840xxx.

Il rapporto contrattuale intercorso tra le parti è cessato in data 7 agosto 2017, a seguito della migrazione delle utenze in Vodafone. A partire da tale data non è più esistito, dunque, alcun vincolo contrattuale tra Fastweb e la parte istante. Fastweb ha evidenziato, inoltre, che i fatti lamentati sono successivi di oltre due anni rispetto alla predetta migrazione.

In considerazione di quanto rappresentato, l'operatore ritiene che, in via preliminare, l'istanza di definizione debba essere dichiarata inammissibile nei confronti di Fastweb, per carenza di legittimazione attiva in capo all'istante.

Sempre in via preliminare subordinata, Fastweb ha eccepito l'inammissibilità delle domande della parte istante ai sensi dell'articolo 14, comma 4 del *Regolamento sugli indennizzi*, in quanto sono esclusi gli indennizzi previsti dal *Regolamento* se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. I fatti oggetto di causa risalgono a marzo 2019 e Fastweb non è mai stata destinataria di alcun reclamo, venendo a conoscenza delle avverse doglianze solo a seguito del deposito del formulario UG integrativo del 7 dicembre 2020.

In ogni caso, Fastweb si è dichiarata estranea ai fatti lamentati, ribadendo di non aver mai ricevuto segnalazioni dall'istante né da Vodafone, e ha provveduto a deconfigurare il numero 08231840xxx dal contratto associato al suo cliente.

Da ultimo, l'operatore ha rilevato che il disservizio lamentato, di cui Fastweb è venuta a conoscenza solo il 7 dicembre 2020, è di natura parziale e ha interessato unicamente le chiamate in entrata provenienti da alcuni operatori.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, si deve evidenziare che le problematiche tecniche riferite all'utenza oggetto di controversia (n. 08231840xxx) risultano, allo stato, superate, come da comunicazione di Vodafone del 13 ottobre 2021: *“Si comunica che la problematica è stata risolta a inizio agosto, come da ultimo aggiornamento del 9 agosto u.s. Fastweb ha comunicato quanto segue: ‘DN configurato su RN c60083xxx. Vi confermiamo che il DN: 08231840xxx, si può ufficialmente considerare acquisito da Vodafone e di proprietà del Cliente ‘NET CARE’. Non occorre effettuare l’inserimento di un nuovo ordine GNP, in quanto è stato richiesto con mig. 274 nel 2017. cod. sessione 20170719MWJ00xxx cod. ordine: MIGMTWOPI005338xxx’. A seguito dell’avvenuta regolarizzazione da parte di Fastweb, l’utente è stato contattato al numero 3357081xxx per effettuare il collaudo ed ha confermato che il numero 08231840xxx funziona correttamente”*. Al riguardo, va dato atto che, in effetti, in sede di udienza gli operatori si erano impegnati a risolvere la questione.

Nel merito, in ragione di quanto appena rilevato, la richiesta dell'utente di cui al punto i., relativa alla liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione, deve intendersi superata, atteso che la parte istante è rientrata nella piena titolarità del numero 08231840xxx, attestando altresì il corretto funzionamento della linea. Quanto alla richiesta dell'istante relativa all'individuazione della data effettiva di indebita attribuzione dell'utenza n. 08231840xxx ad altro utente (sig. C.), si fa presente che in riscontro all'integrazione istruttoria disposta nei confronti di Fastweb, volta ad acquisire tale informazione, l'operatore ha comunicato che la configurazione è avvenuta il 7 febbraio 2019.

Si ritiene, tuttavia, che, a fronte dell'accertato e prolungato disservizio subito dal cliente - impossibilitato a ricevere parte delle chiamate in entrata sull'utenza - possa

riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce. Dalla disamina dei documenti depositati in atti appare rilevante la schermata di sistema allegata da Vodafone, nella quale si evince che il 23 febbraio 2019 viene segnalato: *“problema voce su tel 2 nativo Fastweb 08231840xxx, contattando la numerazione risponde un altro utente, il quale è passato in Fastweb da quando il nostro cliente Vodafone ha iniziato a riscontrare la problematica. Possibile effettuare un controllo? Grazie e buon lavoro. Nominativo del cliente Fastweb: C.”*. Vodafone era, dunque, a conoscenza dei disservizi collegati alla numerazione 08231840xxx già nel febbraio 2019, a seguito della segnalazione ricevuta dall'utente, e di tanto ha informato Fastweb ai fini della risoluzione della problematica. Nella medesima schermata, il 27 febbraio 2019, Vodafone comunica che *“[i]l cliente aveva problemi di fonia solo con alcuni operatori; in seguito, alle verifiche di configurazione della numerazione da parte dell'OLO di provenienza il problema è rientrato. Il cliente conferma corretto funzionamento”*. Il *trouble ticket* viene, pertanto, chiuso da Vodafone il 4 marzo 2019.

Al riguardo, è presumibile che il disservizio lamentato dall'utente non sia stato effettivamente risolto. Tuttavia, rileva che dalla documentazione acquisita agli atti non risulti - fatta eccezione della segnalazione presente nella schermata di sistema di Vodafone - alcun tracciamento, scritto o verbale, di reclamo di disservizio da parte dell'utente antecedente all'istanza di conciliazione presentata al CORECOM Campania in data 13 gennaio 2020. Né si comprende l'assenza di qualsiasi altro atto, sia pure monitorio, volto a stimolare il comportamento inerte della società Vodafone, atteso il presumibile perdurare del disservizio per quasi un anno, a partire dalla segnalazione risalente al 23 febbraio 2019. Occorre precisare, al riguardo, che l'utente non ha formulato istanza di adozione di un provvedimento temporaneo ai fini della riattivazione, in via esclusiva, della risorsa numerica di cui si controverte.

Tuttavia, sebbene vada rilevata l'inerzia dell'utente, il quale, pur avendo segnalato la problematica il 23 febbraio 2019, ha avviato l'istanza di conciliazione solo a distanza di circa un anno dal verificarsi il lamentato disservizio, non può non censurarsi la condotta assunta da entrambi gli operatori che, nuovamente coinvolti nell'ambito della procedura contenziosa avviata il 13 gennaio 2020, non si sono diligentemente adoperati al fine di evitare il prolungarsi del malfunzionamento del servizio collegato all'utenza n. 08231840xxx.

Invero, può ritenersi che Vodafone, a seguito della proposizione dell'UG da parte dell'utente, avrebbe potuto attivarsi tempestivamente presso il *donor* (Fastweb) per richiedere l'immediata cessazione del disservizio - già segnalato nel febbraio 2019 - e la riattribuzione all'istante della piena titolarità della numerazione *de qua*. Allo stesso tempo, va rimarcato che Fastweb, sebbene formalmente coinvolta solo il 7 dicembre 2020, con l'integrazione dell'istanza di conciliazione, era già stata resa edotta del disservizio, atteso il coinvolgimento da parte di Vodafone nella risoluzione del *trouble ticket* aperto il 23 febbraio 2019. Peraltro, occorre evidenziare che solo nel mese di agosto 2021 Fastweb ha portato a termine le attività utili alla riassegnazione della numerazione 08231840xxx alla parte istante.

Può ritenersi, pertanto, che Vodafone e Fastweb non abbiano adottato la dovuta diligenza professionale nella gestione della problematica, concorrendo a procrastinare il disservizio, risolto definitivamente solo in data 9 agosto 2021. Tanto premesso, si dispone che i due operatori siano tenuti solidalmente alla liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce dell'utenza n. 08231840xxx ai sensi dell'articolo 6, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il parametro pari a euro 6,00 *pro die* per il periodo dal 7 dicembre 2020 (data di integrazione dell'istanza di conciliazione anche nei confronti di Fastweb) al 9 agosto 2021 (data di risoluzione del disservizio) per il numero di giorni pari a 245. Per il periodo, invece, intercorrente tra la data di presentazione dell'istanza di conciliazione nei confronti di Vodafone (13 gennaio 2020) e la suindicata data di integrazione dell'istanza (7 dicembre 2020), pari a giorni 329, l'indennizzo come sopra computato sarà corrisposto integralmente dall'operatore Vodafone.

Di contro, la richiesta *sub ii.*, relativa alla liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami, non può essere accolta, non risultando in atti reclami scritti o segnalazioni telefoniche circostanziate da parte del cliente, inoltrate agli operatori coinvolti. Sul punto, va precisato che l'utente ha fatto riferimento nell'istanza a numerose PEC inviate al servizio Clienti Vodafone e a molteplici reclami telefonici inoltrati al *call center* dell'operatore, senza tuttavia allegare elementi probanti e circostanziati. Invero, l'unica segnalazione relativa al disservizio oggetto della presente controversia è rinvenibile nella schermata di sistema prodotta da Vodafone, ove risulta altresì che la problematica evidenziata è stata risolta nelle tempistiche contrattuali.

La richiesta dell'istante di cui al punto *iii.*, relativa al rimborso delle fatture emesse da Vodafone nel periodo di disservizio, non può trovare accoglimento tenuto conto che il malfunzionamento ha interessato il solo servizio voce - limitatamente alle chiamate in entrata provenienti da alcuni operatori, come precisato in sede di contraddittorio dalle società interessate - e che le prestazioni sono state comunque erogate e fruite, seppur parzialmente, dall'utente. Va precisato che l'istante ha dichiarato, in udienza, di aver scollegato la *Vodafone Station* in costanza di disservizio. Si ritiene, tuttavia, che la libertà di scelta e di comportamento dell'utente rispetto all'utilizzo dei dispositivi - *ergo* dei servizi connessi - non possa giustificare, nel caso di specie, il rimborso delle fatture da parte di Vodafone, atteso che l'utente avrebbe potuto, a ogni modo, fruire dei servizi, sia pur solo della linea voce in uscita e dell'ADSL.

Quanto alla richiesta dell'istante di cui al punto *iv.*, volta alla liquidazione degli ulteriori indennizzi che l'Agcom vorrà riconoscere, la stessa non può trovare accoglimento in quanto estremamente generica e non suffragata da documentazione a supporto della richiesta medesima.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, 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 della società Net-care nei confronti di 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. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 2.709,00 (duemilasettecentonove/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento della linea telefonica *business*.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 735,00 (settecentotrentacinque/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento della linea telefonica *business*.

4. Le predette Società sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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

Roma, 1 dicembre 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba