

DELIBERA N. 116/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DI ZIO /FASTWEB S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/125055/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 marzo 2019;

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*” 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, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all'insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019”.

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante *“Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica”*, ai sensi del quale *“All'articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”*;

VISTA l'istanza del Sig. Di Zio, acquisita con protocollo n. 0216191 del 20/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nell'istanza di definizione, contesta l'omessa migrazione da Vodafone Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A. dell'utenza n. 085.8291xxx e la conseguente perdita della numerazione di cui l'istante ha dichiarato di essere titolare da oltre quarant'anni.

In particolare, il Sig. Di Zio ha addotto che l'utenza di cui trattasi, a far data dal 18.12.2018, risultava isolata e, in seguito, ha riscontrato che poteva ricevere chiamate soltanto da numeri Fastweb, mentre non poteva effettuare chiamate in uscita.

L'istante ha, inoltre, addotto che *“Fastweb S.p.A. ha continuato a promettere di poter risolvere il problema della portabilità (anche in sede conciliativa), nonostante i tecnici contattati dalla parte continuavano a ribadire l'impossibilità”*.

L'utente, infine, ha precisato che anche il servizio *internet* non funzionava regolarmente, *“mai alla velocità promessa contrattualmente e mai per una giornata intera”*; ciò nonostante tutte le fatture emesse dall'operatore sono state regolarmente pagate.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per mancata attivazione dei servizi per 153 giorni;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo *“per affermazioni non veritiere /omesse circa la reale possibilità di riottenere la numerazione andata persa per loro causa per 153 giorni”*;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per perdita della numerazione;

- iv. il rimborso di tutti gli importi addebitati in fattura, oltre interessi legali maturati e storno delle fatture insolute fino alla fine del ciclo di fatturazione;
- v. il rimborso delle spese legali sostenute, per euro 850,00.

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che, a fronte della PDA sottoscritta l'8.11.2018, i servizi sono stati attivati, in data 21.12.2018, con account 10248860 e n. 0852018xxx.

Successivamente, Fastweb S.p.A. ha inviato a Vodafone Italia S.p.A. richiesta di *NPP*, bocciata con causale “*Directory Number non attivo*”. Detta circostanza è stata prontamente comunicata all’utente che, infatti, nell’istanza di definizione, ha dichiarato che “*i tecnici contattati dalla parte continuavano a ribadirne l'impossibilità*”. L’operatore ha poi precisato che mai avrebbe promesso la risoluzione della problematica e ha anche ipotizzato che detta utenza è stata cessata da Vodafone Italia S.p.A., pertanto non è stato più possibile acquisirla.

In data 14 maggio 2019 l’istante ha formalizzato comunicazione di recesso, gestito il 14 giugno 2019. Inoltre, la Società ha rilevato che controparte non ha mai segnalato le circostanze dedotte in controversia prima del deposito del GU5 dinanzi al Corecom competente, in data 14 gennaio 2019.

Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato in memorie che “*risulta a sistema una richiesta di migrazione - in relazione al link account e ai due numeri associati 0858291xxx e 0852018xxx - inserita dal gestore Fastweb in data 27 novembre 2018 ed espletata il 18 dicembre 2018*”. L’espletamento della migrazione ha comportato inevitabilmente la disattivazione del *link* e dei numeri allo stesso associati, che avrebbero dovuto essere importati dal gestore Fastweb S.p.A. La Società ha anche addotto che “*verosimilmente, la perdita della numerazione 0858291xxx è stata causata da un’errata gestione della migrazione da parte del gestore recipient che, nella fase 3 dell’espletamento tecnico, ha ommesso di richiedere il numero in questione, causandone, pertanto, la successiva disattivazione*”. In ragione di ciò, le successive richieste di portabilità, inserite nell’aprile 2019, venivano scartate da Tim *donor* con causale “*DN non attivo*”.

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.

In via preliminare si osserva che Fastweb S.p.A. non ha provato di aver posto in essere le attività di competenza in esecuzione al contratto sottoscritto in data 8 novembre 2018.

In particolare, l'operatore non ha provato di aver richiesto tempestivamente la portabilità della numerazione dedotta in controversia all'operatore *recipient*, ovvero contestualmente all'attivazione dell'*account*.

Dalla documentazione al fascicolo risulta, infatti, che Fastweb S.p.A. ha inserito una richiesta di migrazione in data 27 novembre 2018, espletata il 18 dicembre seguente, ma non è data evidenza delle numerazioni interessate. Successivamente, Vodafone Italia S.p.A. ha cessato il contratto, anche se di fatto l'operatore *recipient*, per motivi di cui non è data evidenza, non ha attivato la numerazione 0858291xxx. Fastweb S.p.A., infatti, ha depositato solo le schermate del proprio sistema relative alle richieste di *NPP* avanzate nel 2019, ma nulla ha detto, tantomeno prodotto, in ordine alle attività risalenti al novembre 2018. Peraltro, a nulla vale addurre di aver dato opportuna comunicazione all'utente in ordine all'ipotetico impedimento tecnico riscontrato, atteso che l'asserzione resta non provata, tantomeno può ritenersi soddisfattiva, al riguardo, l'espressione dell'utente, imprecisa e generica, "*i tecnici contattati dalla parte continuavano a ribadire l'impossibilità*".

Per quanto sopra, si ritiene di accogliere la richiesta *sub i.*, ai sensi dell'articolo 7, comma 5, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di 5,00 euro al giorno per 144 giorni, calcolati in riferimento al periodo compreso dal 21 dicembre 2018 al 14 maggio 2019 (data in cui l'utente ha comunicato il recesso), per un importo complessivo pari a euro 720,00.

Viceversa, non può essere accolta la richiesta *sub ii.*, *in primis* perché non direttamente riconducibile ad alcuna delle fattispecie di indennizzo contemplate nel relativo regolamento; di poi, perché implicitamente soddisfatta per effetto dell'accoglimento della richiesta *sub i.*

Nel merito della richiesta *sub iii.*, premesso che il Sig. Di Zio, in adesione alla proposta contrattuale di Fastweb S.p.A., ha chiesto l'attivazione dell'utenza n. 085.8291xxx con contratto *consumer*, a titolo di integrazione istruttoria, è stato chiesto all'utente di provare la decorrenza della titolarità della numerazione. In riscontro, il Sig. Di Zio ha dato evidenza che l'utenza di cui si discute precedentemente era intestata alla Ditta "La Fiaccola" di Di Zio, a far data dal 1988. Ciò stante, considerato altresì che il contratto intestato alla Ditta "La Fiaccola" era *business*, non si riscontra continuità, né nella titolarità dell'utenza, né nella tipologia di contratto, pertanto non si rinviene alcun pregiudizio per l'istante nella perdita di un numero di cui era titolare un soggetto giuridico diverso.

In considerazione di ciò, si ritiene che non ricorrano i presupposti per l'applicazione dell'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi*, pertanto la richiesta *sub iii.* non può essere accolta.

Per quanto concerne la richiesta *sub iv.*, si osserva che l'istante non ha precisato quali sono i documenti contabili contestati, tantomeno gli importi insoluti di cui chiede lo storno. Tuttavia, dalle fatture al fascicolo, depositate da Fastweb S.p.A., relative al periodo compreso dal dicembre 2018 alla chiusura del contratto, si evince che la

numerazione 0852018xxx ha generato traffico, pertanto non è accoglibile la richiesta di storno, ovvero rimborso, degli importi addebitati.

Tantomeno può essere accolta la richiesta di rimborso delle spese legali, atteso che la procedura *on-line* è gratuita e non comporta la necessaria assistenza legale.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Sig. Di Zio, nei confronti di Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 720,00 (settecentoventi/50), maggiorato degli interessi legali maturati a far data dal deposito dell'istanza, a titolo di indennizzo per l'omessa attivazione dell'utenza n. 085.8291xxx.

3. 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.

4. 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, 16 marzo 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone