

DELIBERA N. 142/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FASANO / FASTWEB S.P.A. / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/134167/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 31 marzo 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*”, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, 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 i 60 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, 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'articolo 103, comma 1;

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 del Sig. Fasano, acquisita con protocollo n. 0272889 del 21/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nell'istanza di definizione, ha dichiarato quanto segue. Cliente di Vodafone Italia S.p.A. a far data dall'anno 2016, nel mese di febbraio 2018, avendo constatato che gli importi fatturati dall'operatore non corrispondevano alle condizioni contrattuali pattuite, nonostante avesse pagato le fatture contestate, ha richiesto la migrazione in Fastweb S.p.A. delle utenze mobili attive con l'operatore TIM S.p.A. e dell'utenza fissa dedotta in controversia, in adesione all'offerta commerciale denominata “*Home Pack*”, che prevedeva anche l'attivazione del servizio di *pay-tv* da parte di Sky Italia S.r.l.

Tuttavia, la procedura di migrazione in Fastweb S.p.A. non è mai stata espletata, né della linea fissa, né delle linee mobili. Inoltre, dall'inizio di marzo 2018 il servizio ha cessato di funzionare.

I numerosi reclami formulati al riguardo non hanno sortito alcun effetto; quindi, in assenza di servizio e dopo l'ennesimo reclamo, “*a fine maggio 2018*”, l'istante ha disdetto tutti i contratti, sia con gli operatori telefonici che con Sky Italia S.r.l.

Ciò nonostante, sia Fastweb S.p.A. che Vodafone Italia S.p.A., pur non avendo fornito alcun servizio a partire dal mese di marzo 2018, hanno continuato a fatturare e a richiedere il pagamento di importi non dovuti. A nulla sono servite le contestazioni al riguardo.

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

- i. lo storno, ovvero il rimborso di tutti gli importi indebitamente addebitati;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo a titolo di interruzione del servizio;

- iii. la corresponsione dell'indennizzo a titolo di omessa portabilità;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo a titolo di attivazione di servizi non richiesti;
- v. il rimborso delle spese di procedura;
- vi. la corresponsione dell'indennizzo a titolo di mancata, ovvero tardiva risposta ai reclami.

2. La posizione degli operatori

Vodafone Italia S.p.A., in memorie, ha preliminarmente addotto che non risultano reclami dell'utente in ordine ai disservizi di cui si duole e ha anche depositato le fatture *“che riportano traffico regolare sulla linea 0687696xxx”*. In merito all'omessa migrazione della linea in Fastweb S.p.A., ha dichiarato che *“a sistema risulta una richiesta di migrazione inserita in data 27 febbraio 2018 per cui è stato dato OK di fase 2 in data 5 marzo 2018 ma che risulta andata in scarto di fase 3 in data 3 settembre 2018 (a seguito di varie rimodulazioni della DAC)”*. L'istante ha inviato due richieste di disattivazione della linea, nel giugno 2018 e nell'agosto 2018, tuttavia la disattivazione *“è stata tecnicamente gestibile”* solo dopo aver ricevuto la notifica della chiusura della procedura di migrazione, ovvero il 19 novembre 2018.

Fastweb S.p.A., *in primis*, ha eccepito la genericità dell'istanza.

Nel merito, in riferimento all'utenza fissa, ha dichiarato che la richiesta di migrazione è stata correttamente inserita sui sistemi, ma la data di DAC è stata rimodulata in diverse occasioni da TIM, sino al 31.08.2018, quando è stata annullata con causale *“impedimenti tecnici ad effettuare la migrazione”*. Pertanto, l'operatore ha evidenziato che l'omesso espletamento della procedura è addebitabile a cause non dipendenti dalla propria condotta.

Per quanto concerne le utenze mobili, la Società ha rappresentato che in data 27.02.2018 *“l'attivazione del servizio è andata a buon fine su entrambe le numerazioni per le quali il Sig. Fasano aveva richiesto la MNP”*; tuttavia, una volta assunta consapevolezza dell'impossibilità di migrare l'utenza fissa, l'istante ha preferito migrare anche le utenze mobili verso OLO e la relativa procedura risulta espletata il 13.06.2018.

Infine, l'operatore ha precisato che non ha emesso alcuna fattura ed anche che l'utenza dedotta in controversia non è mai migrata in Fastweb S.p.A., pertanto l'asserita interruzione del servizio non è ad essa imputabile, nonché che non risultano pervenuti reclami dall'istante.

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*. merita accoglimento nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. per quel che concerne tutti gli importi addebitati a far data dal 2 agosto 2018. In particolare, premesso che al fascicolo non sono depositate le fatture asseritamente emesse da Fastweb S.p.A., è stato accertato che Vodafone Italia S.p.A. ha gestito tardivamente il recesso inviato dal Sig. Fasano nel giugno 2018. Infatti -a prescindere dal fatto che la giustificazione addotta dall'operatore in proposito non può essere ritenuta idonea a escludere la propria responsabilità- dalla documentazione al fascicolo (in particolare dalla fattura n. AI14834968 del 14/08/2018) risulta che i servizi sono stati regolarmente fruiti

dall'utente fino al 1° agosto 2018. Ciò stante, in assenza di servizio, per il periodo seguente non si ritiene che l'operatore abbia titolo per pretendere la controprestazione.

Viceversa, non può essere accolta la richiesta *sub ii.* in quanto dal dettaglio di traffico allegato alle fatture, in atti, risulta traffico nel periodo oggetto di contestazione, ovvero a far data dal mese di marzo 2018, pertanto non è confermata l'assenza di servizio e comunque non c'è prova che l'utente abbia tempestivamente reclamato il disservizio. Pertanto, alla luce dell'articolo 13, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* non è possibile corrispondere alcun indennizzo a titolo di interruzione del servizio.

Merita però accoglimento la richiesta *sub iii.* In particolare, fermo restando che ai sensi delle proprie Condizioni Generali di contratto Fastweb S.p.A. era tenuta ad attivare i servizi telefonici entro 60 giorni decorrenti dalla sottoscrizione del contratto, che l'utente ha dichiarato essere avvenuta nel "*febbraio 2018*", l'operatore non ha provato di aver tempestivamente informato il proprio cliente degli impedimenti tecnici riscontrati, ovvero delle ripetute rimodulazioni della DAC, asseritamente determinate da TIM S.p.A. In relazione a tanto, premesso che, dalla documentazione al fascicolo, nelle more dell'espletamento della procedura i servizi telefonici risultano forniti da Vodafone Italia S.p.A., operatore *donating*, Fastweb S.p.A. è comunque tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,50 al giorno per 212 giorni, calcolati in riferimento al periodo compreso dal 21 aprile 2018 al 19 novembre 2018 (data in cui Vodafone Italia S.p.A. ha cessato il contratto, quindi l'espletamento della portabilità era di fatto divenuto tecnicamente impossibile), per un importo complessivo pari a euro 318,00.

Non può essere accolta, invece, la richiesta *sub iv.*, in quanto dalla documentazione al fascicolo non risulta che alcuno dei due operatori convenuti abbia attivato servizi non richiesti.

Inoltre, non si ritiene di accogliere neanche la richiesta *sub v.*, atteso che la procedura di risoluzione delle controversie, a mezzo della piattaforma *Conciliaweb* è gratuita e al fascicolo non risultano spese documentate.

Infine, anche la richiesta *sub vi.* non può essere accolta in quanto in atti non è provato l'invio di alcun reclamo rimasto privo di riscontro.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 del Sig. Fasano, 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., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi addebitati in riferimento all'utenza dedotta in controversia a far data dal 2 agosto 2018.

3. 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 318,00 (trecentodiciotto/00), maggiorato degli interessi legali maturati a far data dal deposito dell'istanza, a titolo di indennizzo per l'omessa portabilità dell'utenza n. 0687696xxx.

4. I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020.

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

Roma, 31 marzo 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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