

DELIBERA N. 17/22/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
N.A./FASTWEB S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/499650/2022)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 14 settembre 2022;

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*”, di seguito “*Codice*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

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. 124/22/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. 390/21/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente A.N., del 11/02/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza n. 0854910xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. in data 23/09/2021, l'utente ha sottoscritto una PDA per il passaggio dell'utenza fissa dedotta in controversia e due utenze mobili da Vodafone Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A.;
- b. tuttavia, a far data dal 27/09/2021, l'utenza fissa è rimasta prima completamente disservita, poi è andata perduta.

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

- i. *«immediata riattivazione utenza e indennizzo del caso di specie»;*
- ii. *«a Vodafone lo storno dell'insoluto fino a chiusura ciclo fatturazione».*

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che l'istante, in data 20/09/2021, ha sottoscritto una PDA in adesione a un'offerta *consumer*, avente a oggetto la fornitura dei servizi telefonici sull'utenza fissa dedotta in controversia e due utenze mobili, previa migrazione e portabilità da Vodafone Italia S.p.A.

L'operatore ha addotto in merito di aver *«immediatamente inserito a sistema la richiesta di migrazione che è andata in accomodamento in quanto le risorse di rete TIM risultavano sature»*. La circostanza è stata resa nota all'utente nell'ambito del procedimento GU5/484354/2021. In seguito, è emerso che la linea di cui trattasi era stata cessata da Vodafone Italia S.p.A. in data 08/11/2021, a causa di insoluti, e la richiesta di adozione di un provvedimento di urgenza non è stata accolta.

In esito ad espressa richiesta di integrazione istruttoria del responsabile del procedimento, è risultato che in data 29/09/2021 la Società *«ha inserito l'attivazione di risorsa VC VULA»* cui non è seguita richiesta di NP *«in quanto, alla richiesta di rilascio dell'infrastruttura di rete a TIM, proprietaria della stessa, quest'ultima ha fornito riscontro evidenziando 2 problematiche di rete satura. Quindi l'utenza n. 0854910xxx non è mai entrata nella disponibilità di Fastweb»*. In particolare, Fastweb S.p.A. ha addotto di aver ricevuto il KO da Tim S.p.A. con causale *«accodamento per risorse di rete sature»* nella medesima data del 29/09/2021. Le risorse si sono liberate nel mese di dicembre e quindi *«Fastweb ha contattato l'utente per capire se volesse a quel punto attivarsi, essendosi liberate le risorse. L'utente ha dichiarato di non essere più interessato, in quanto il dn era ormai cessato da Vodafone tempo prima»*.

Vodafone Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che *«il numero 0854910xxx era attivo con piano Vf InOffice Numero Fisso, collegato ad una sim mobile principale 3200605xxx (numero fisso associato a numerazione mobile), come si*

evince anche dalla PdA già presente in atti. In data 20 settembre 2021 veniva richiesta mnp out della sola SIM mobile, espletata in data 22 settembre 2021. In ragione di ciò, la numerazione fissa, come da procedura, veniva poi cessata con rientro libero al donator in data 8 novembre 2021».

L'operatore ha altresì precisato che «non risultano a sistema richieste di GNP per il DN 0854910xxx da parte di altro OLO».

In virtù di quanto sopra addotto la Società ha rilevato che «*destituita di fondamento appare, dunque, la richiesta di indennizzo per la perdita del numero nei confronti di Vodafone, tenuto anche conto che il numero è stato correttamente cessato a seguito della disattivazione della sim cui era associato e che l'istante non dimostra di averne reclamato la disattivazione*». Risulta che l'utente, a metà dicembre 2021, ha depositato un'istanza GU5/484354/2021 e nell'ambito del relativo procedimento «*si rappresentava che il numero risultava cessato – come da procedura – nel novembre 2021*».

Sulla base delle considerazioni di cui sopra la Società ha escluso la propria responsabilità in merito ai fatti dedotti in controversia e ha chiesto il rigetto delle richieste dell'utente nei propri confronti.

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 dell'istante di cui al punto i., in merito alla riattivazione dell'utenza, non può essere accolta essendo ormai acclarata l'infattibilità tecnica della stessa; tuttavia, può trovare accoglimento la richiesta di corresponsione dell'indennizzo previsto nel caso di specie.

In particolare, fermo restando che il passaggio dell'utenza dedotta in controversia da Vodafone Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A. non è andato tempestivamente a buon fine, stante il KO di TIM S.p.A. al rilascio della risorsa di accesso preordinata all'espletamento della NPP, tale circostanza risulta sia stata resa nota all'istante solo in data 21/12/2021, nell'ambito del procedimento GU5/484354/2021. Pertanto, tenuto conto della la tardività con cui Fastweb S.p.A. ha comunicato al Sig. N. l'impedimento tecnico riscontrato nel corso della procedura, l'operatore è tenuto a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 1,50 al giorno per 83 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 29/09/2021 (data del KO di TIM S.p.A.) al 21/12/2021 (data in cui Fastweb S.p.A. ha reso nota la bocciatura di TIM S.p.A., nell'ambito del procedimento GU5/484354/2021), per un importo complessivo pari ad euro 124,50.

Per quel che concerne la condotta assunta da Vodafone Italia S.p.A. nella fattispecie, si osserva che l'operatore, nell'ambito del richiamato procedimento GU5/484354/2021, in data 21/12/21 ha dichiarato che «*il numero 0854910xxx è stato disattivato per insoluti*»; mentre, nelle memorie depositate nell'ambito del presente procedimento di definizione ha addotto che il dn 0854910xxx era collegato a una SIM mobile principale 3200605xxx (numero fisso associato a numerazione mobile) e quindi,

espletata in data 22/09/2021 la *mnp out* della sola SIM mobile, la numerazione fissa è stata cessata “*come da procedura*” in data 08/11/2021.

Ciò stante, appare incomprensibile la difformità tra la motivazione addotta da Vodafone Italia S.p.A. nell’ambito procedimento GU5/484354/2021 e quella resa nell’ambito del presente procedimento GU14/499650/2022, al punto da dover dubitare della fondatezza dell’una piuttosto che dell’altra.

Inoltre, premesso che l’operatore non ha dato evidenza della procedura secondo la quale, in caso di utenza fissa associata a utenza mobile, è prevista di *default* la cessazione della prima al passaggio della seconda, resta ferma la disciplina regolamentare in materia di passaggio delle utenze fisse di cui, rispettivamente, alle delibere n. 274/07/CONS e s.m.i. e n. 35/10/CIR e s.m.i. In particolare, pur prendendo atto della dichiarazione secondo cui, a livello contrattuale, nel caso di specie il numero fisso fosse accessorio a quello mobile principale, avendo Fastweb S.p.A. *recipient* attivato una procedura di *NPP* non si comprende la ragione tecnica per cui l’operatore *donating*, nelle more che il *recipient* chiedesse la portabilità del numero fisso, dopo aver già espletato quella del numero mobile, abbia deciso di cessare la risorsa di accesso, senza neanche darne preventiva comunicazione all’utente per evidenziare il rischio di perdita del numero e, se del caso, chiedere conferma di poter procedere in tal modo.

In definitiva, premesso che il rapporto contrattuale sussistente tra l’utente e Vodafone Italia S.p.A. aveva a oggetto la fornitura dei servizi telefonici in adesione ad un’offerta *business*, nel caso di specie si deve rilevare che Vodafone Italia S.p.A. *donating*, per una motivazione non chiarita né accertata, ha cessato l’utenza dedotta in controversia senza darne opportuno e preventivo preavviso all’utente. L’operatore è pertanto tenuto a corrispondere in favore dell’istante l’indennizzo previsto dall’articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima prevista di euro 1.500,0, atteso che il Sig. N. ha dato prova di essere titolare da oltre 10 anni della numerazione in parola e che ne aveva chiesto la trasformazione in utenza *consumer*.

Parimenti, può trovare accoglimento la richiesta dell’istante di cui al punto ii., limitatamente alle fatture eventualmente emesse da Vodafone Italia S.p.A. in riferimento al periodo successivo al 08/11/2021, data in cui ha dichiarato di aver cessato l’utenza.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, 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 dell’utente A.N. nei confronti di Fastweb S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, è tenuta a corrispondere in favore

dell'istante euro 124,50 (centoventiquattro/50), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per omesso adempimento degli oneri informativi di competenza nell'ambito delle procedure di passaggio tra operatori.

3. La società Vodafone Italia S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante euro 1.500,00 (millecinquecento/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per perdita della numerazione.

4. Le predette Società sono altresì tenute 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, 14 settembre 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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