

DELIBERA N. 175/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CIACCIA / FASTWEB S.P.A. / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/159601/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 aprile 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, dichiarata 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;

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 di Ciaccia acquisita con protocollo n. 0347125 del 05/08/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il signor Ciaccia, cliente di Fastweb S.p.A., ha chiesto il trasloco dell'utenza n. 0694518xxx presso un altro indirizzo.

L'operatore “*nel mese di febbraio eseguiva il trasloco*”, ma attivava un nuovo numero telefonico (08631940xxx) di cui, precedentemente, risultava titolare un utente diverso. In particolare, l'istante “*veniva a conoscenza che il numero telefonico allo stesso assegnato era già in uso presso un'altra utenza di titolarità del Sig. P. che è titolare, da oltre dieci anni, del numero telefonico ora assegnato anche al Sig. Ciaccia*”. Tale disguido ha determinato che il Sig. Ciaccia e il Sig. P. “*ricevevano l'uno le telefonate destinate all'altro e viceversa*”.

Inoltre, l'utente ha contestato l'attivazione del servizio di connessione a *internet* in tecnologia ADSL, nonostante avesse sottoscritto l'offerta “*Super Fibra*”.

In data 21.02.2019 il signor Ciaccia ha inviato formale lettera di reclamo rimasta, però, priva di riscontro da parte di Fastweb S.p.A.

L'istante ha altresì precisato che *“ad oggi e da almeno cinque mesi non riceve più alcuna chiamata”* dato che tutte le chiamate indirizzate al n. 08631940xxx vengono recapitate al Sig. P..

In data 24.07.2019, dopo la conclusione del procedimento UG/113548/2019, il signor Ciaccia ha inviato una PEC *“per aggiornare le proprie richieste e tentare nuovamente la risoluzione bonaria della vicenda”*.

In data 29.07.2019 l'istante ha avviato il procedimento GU5/156557/2019 finalizzato alla adozione di un provvedimento temporaneo e Fastweb S.p.A., pur disponendo di cinque giorni per produrre memorie, *“non ha prodotto alcuna memoria”*.

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

- i. cessazione dell'utenza n. 08631940xxx, senza applicazioni delle penali previste dal contratto, e contestuale apertura di una nuova utenza;
- ii. rimborso delle somme pagate a titolo di canone telefonico relativo al servizio voce, pari ad euro 105,00;
- iii. rimborso della somma di euro 21,36 richiesta a titolo di *“chiusura promozione su internet + telefono”* relativa alla fattura S001175957;
- iv. corresponsione dell'indennizzo per ritardo nel trasloco della linea, in riferimento al periodo compreso dal 13 marzo 2019 (data del termine ultimo per realizzare il trasloco dell'utenza, tenuto conto dei 50 giorni lavorativi previsti nella Carta dei servizi) fino al 24.07.2019, pari ad euro 997,50 ai sensi dell'art. 4 della delibera n. 347/18/CONS;
- v. corresponsione dell'indennizzo per irregolare erogazione del servizio, a decorrere dal 22.01.2019 (data di invio del reclamo) al 24.07.2019, pari ad euro 918,00;
- vi. annullamento di eventuali morosità pendenti;
- vii. corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, pari ad euro 300,00;
- viii. rimborso delle spese legali, ai sensi dell'art. 20, comma 6, del *Regolamento*.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., in memorie, per quel che concerne la mancata attivazione del servizio dati in Fibra, ha dichiarato che *“in fase di espletamento della richiesta di trasloco, Fastweb ha rilevato la sola copertura con servizio ADSL e che l'utente ben sapeva che la tecnologia disponibile presso la nuova abitazione sarebbe stata in ADSL”*. L'operatore ha anche precisato che non risulta che il Sig. Ciaccia abbia richiesto il servizio *fibra* e, comunque, l'indennizzo per la mancata attivazione della *fibra* non è previsto in quanto *“i servizi vengono attivati nella tecnologia disponibile”*.

La Società, inoltre, ha addotto di aver attivato i servizi di competenza presso il nuovo indirizzo dell'utente in data 05.02.2019 e che, sino alla proposizione del GU5, *“non ha rilevato alcuna anomalia nell'erogazione dei propri servizi, che al contrario risultano sempre pienamente fruiti da controparte; né il Sig. Ciaccia ha reclamato e/o segnalato alcun malfunzionamento a Fastweb”*.

Nel merito del disservizio l'operatore ha affermato che la linea telefonica assegnata all'utente, n. 08631940xxx, era nativa Fastweb e poi migrata in Vodafone in data 11 luglio 2012 e assegnata ad altro utente, Sig. P.. A seguito di cessazione è stata poi restituita a Fastweb S.p.A., proprietaria del numero. Fastweb S.p.A. ha quindi addebitato la

responsabilità del disservizio a Vodafone Italia S.p.A. per aver mantenuto sulla propria rete configurato un numero cessato nel 2013.

Inoltre, Fastweb S.p.A. ha precisato di aver dichiarato, nell'ambito del procedimento *ex* articolo 5 del *Regolamento*, che avrebbe provveduto alla sostituzione della numerazione, *“tant'è vero che il Corecom ha rigettato il provvedimento”*. Successivamente, Fastweb S.p.A. ha rimosso l'utenza n. 08631940xxx ed ha assegnato il nuovo numero 08631940xxx.

Infine, l'operatore ha rilevato che il reclamo inviato a mezzo PEC del 24.07.2019 è successivo di 12 mesi rispetto alla richiesta di trasloco e comunque non può essere considerato ai fini del *Regolamento sugli indennizzi* atteso che *“detta comunicazione non risulta inviata ai recapiti forniti dalla scrivente in sede di stipula del contratto”*.

Vodafone Italia S.p.A., in memoria, ha eccepito il difetto di competenza dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni *“in quanto la controversia ha ad oggetto una contestazione relativa ad una pratica di trasloco e all'assegnazione di una nuova numerazione e non disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori”*.

Nel merito, l'operatore ha rilevato l'inammissibilità dell'istanza nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. in quanto il numero 08631940xxx *“è migrato in Vodafone da Fastweb in data 11 luglio 2012 a nome di altro cliente e risulta ancora attivo”*.

La Società ha, infine, precisato che alcun reclamo è pervenuto in riferimento ai fatti di cui si discute.

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 precisa che tra il Sig. Ciaccia e Vodafone Italia S.p.A. non intercorre alcun rapporto contrattuale, pertanto si ritiene di estromettere l'operatore Vodafone Italia S.p.A. dalla presente procedura, stante il rilevato difetto di legittimazione passiva nei confronti dell'istante.

La richiesta *sub* i. risulta già soddisfatta, stante la disdetta comunicata a Fastweb S.p.A., a mezzo PEC del 03.10.2019, e depositata al fascicolo.

La richiesta *sub* ii. non può essere accolta in quanto generica e non dovutamente circostanziata. In particolare, l'istante non ha precisato a quale periodo sia riferita la richiesta di rimborso, conseguentemente non è possibile compiere alcun accertamento istruttorio in merito alla debenza o meno degli importi corrisposti.

Parimenti, non può essere accolta la richiesta *sub* iii., atteso che la richiamata fattura n. S001175957 non è stata depositata nel fascicolo, pertanto non è verificabile la fondatezza della relativa pretesa.

Per quanto concerne la richiesta *sub* iv., *in primis* si osserva che l'operatore non ha traslocato l'utenza n. 06.94518xxx, come richiesto dall'istante, bensì ha attivato una nuova linea telefonica, nel febbraio 2019. Tale circostanza non è specificamente contestata dal Sig. Ciaccia, ma anzi accettata; tant'è che in atti non ci sono reclami aventi a oggetto, specificamente, il mancato trasloco della numerazione 06.94518xxx. Pertanto, non si ritiene di accogliere la richiesta di indennizzo attinente all'omesso/ritardato trasloco.

Viceversa, la richiesta *sub v.* può essere accolta in quanto Fastweb S.p.A. non ha dimostrato che, nel periodo considerato, l'utente abbia fruito regolarmente del servizio voce di propria competenza. In proposito, a fronte del reclamo inviato dall'istante il 21.02.2019, il gestore non ha dimostrato di essersi prontamente attivato per risolvere la problematica segnalata. In relazione a tanto, si ritiene che all'utente spetti l'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a 3,00 euro al giorno, per il servizio voce, per 243 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 21.02.2019 (data del reclamo allegato in memoria) al 22.10.2019 (data di attivazione della nuova numerazione), per un totale pari a euro 729,00.

La richiesta *sub vi.* non può essere accolta in quanto generica e non adeguatamente circostanziata.

In merito alla richiesta *sub vii.*, si osserva che al reclamo inviato dalla parte istante il 21.02.2019, Fastweb S.p.A. non ha fornito alcun riscontro limitandosi a contestare, nelle proprie memorie, la tardività del reclamo del 24.07.2019, senza menzione alcuna del reclamo del febbraio del 2019. Peraltro, a nulla vale addurre che l'utente avrebbe inviato il reclamo a un recapito diverso da quello indicato nella Condizioni generali di contratto e, quindi, non deputato alla ricezione di comunicazioni da parte dei clienti. Sul punto si osserva che, essendo l'indirizzo PEC riconducibile al gestore, sarebbe stato onere di Fastweb S.p.A. trasmettere il reclamo così ricevuto all'apposita divisione interna che si occupa della gestione del servizio clienti. Per quanto sopra, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere l'indennizzo cui all'articolo 12, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a 2,50 euro al giorno, per 158 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 21.02.2019 (data di presentazione del reclamo) al 29.07.2019 (data di avvio del procedimento GU5/156557/2019) e già decurtati dei 45 giorni che, ai sensi dell'articolo 10.4 della propria Carta Servizi, l'operatore si riserva per fornire riscontro al reclamo, per un importo totale pari ad euro 282,50.

Infine, non si ritiene di poter accogliere la richiesta *sub viii.*, atteso che la procedura di risoluzione delle controversie, a mezzo della piattaforma *Conciliaweb*, è gratuita e non necessita di assistenza legale, fermo restando che al fascicolo non risultano spese documentate.

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 signor Ciaccia nei confronti della società 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, mediante bonifico o

assegno bancario, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 729,00 (settecentoventinove/00) a titolo indennizzo per irregolare erogazione del servizio voce;

ii. euro 282,50 (duecentottantadue/cinquanta), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

3. 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 e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

4. 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.

5. 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 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, 16 aprile 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