

DELIBERA N. 226/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ANTONIOLI /VODAFONE ITALIA S.P.A./FASTWEB S.P.A.
(GU14/172875/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 28 maggio 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 *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*” (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), 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 fino a non oltre i sessanta 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, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, 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 dell'utente Antonioli del 12/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza fissa n. 0257406xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 21.08.2017 l'utente ha chiesto di migrare da Vodafone Italia S.p.A. a TIM S.p.A. la linea fissa associata al servizio voce e da Fastweb S.p.A. a TIM S.p.A. il servizio dati, a condizione che fossa garantito l'accesso con tecnologia in fibra;

b. tuttavia, TIM S.p.A., non solo comunicava di non poter attivare il servizio dati in fibra, ma non “*procedeva nel subentro delle linee in oggetto*”, tant'è che sia Fastweb S.p.A. che Vodafone Italia S.p.A. hanno continuato a fatturare i servizi di loro rispettiva competenza;

c. in particolare, Vodafone ha continuato a fatturare per la linea telefonica 0257406xxx fino alla data del 27/03/2018 per un totale di euro 152,28 con ripetuti solleciti fino alla data del 01/08/2018;

d. la medesima situazione si è verificata con Fastweb S.p.A., fino a quando l'istante ha inviato una comunicazione dell'avvenuto passaggio ad altro operatore, tant'è che “*Fastweb continua a pretendere il pagamento fino a 30 gg dopo il ricevimento della mia*

comunicazione sostenendo che MAI ha ricevuto comunicazione da Tim del passaggio ad altro operatore”, tant’è che l’operatore ha avviato un procedimento di recupero credito per richiedere il pagamento di fatture non pagate e addebito di recesso servizi pari a euro 183,90;

e. inoltre, nel febbraio 2018 non è stato possibile traslocare la numerazione dedotta in controversia di cui l’utente ha dichiarato di essere titolare dal 2009 e che era di fondamentale importanza per l’attività professionale svolta;

f. infine, la Sig.ra Antonioli ha dichiarato che *“ad oggi non è chiaro se la linea telefonica 0257406xxx sia in possesso di TIM o Vodafone”*.

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

i. *“totale risoluzione delle richieste di pagamento di Vodafone, per un totale di 152,28”*, con regolarizzazione della posizione amministrativa contabile dell’utente;

ii. *“totale risoluzione delle richieste di pagamento di Fastweb per un totale di 183,90”*, con regolarizzazione della posizione amministrativa contabile dell’utente;

iii. la corresponsione dell’indennizzo *“di 2000 (2mila) euro per le incombenze e le perdite di tempo causate”* in riferimento ai disservizi segnalati (cessazione amministrativa dell’utenza in data 27/3/2018; doppia fatturazione a seguito di passaggio tra operatori; mancato trasloco dell’utenza; ritardo nella procedura di passaggio tra operatori senza interruzione del servizio; perdita della titolarità della numerazione).

2. La posizione degli operatori

L’operatore TIM S.p.A., nell’ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

La linea, con il servizio ADSL, è stata attivata in data 21/09/2017 *“come si evince anche dalla fattura di Dicembre 2017”* trovando applicazione l’offerta commerciale denominata *“TIM Smart Casa”*.

In data 25/09/2017 è pervenuto un primo reclamo telefonico attinente al mancato rientro in fibra, a fronte del quale è stato informato che *“a seguito delle verifiche effettuate, il servizio fibra non poteva essere attivato in quanto non disponibile”* ed è stato poi inviato riscontro scritto.

Successivamente, il 10/10/2017, è pervenuto GU5 e relativa istanza di conciliazione in cui l’utente lamentava l’omessa attivazione del servizio fibra, nonché che *“continuava ad avere la linea dati con Fastweb”*. A definizione della controversia, a titolo conciliativo è stato raggiunto un accordo in data 09.01.2019.

In data 7 febbraio 2018 TIM S.p.A. ha ricevuto, a mezzo raccomandata del 29/01/2018, richiesta di recesso per effetto della quale la linea è cessata in data 19/01/2018.

Tuttavia, nonostante il verbale di accordo del 09/01/2019, è stata presentata un’ulteriore istanza di conciliazione, con il procedimento UG/92488/2019. In tale sede, *“la conciliatrice del CORECOM ha fatto presente che per TIM la vertenza per lo stesso motivo era già stata discussa, infatti nell’istanza già discussa a gennaio 2019 con esito positivo si nominava anche la problematica relativa alla migrazione e non solo la mancata attivazione fibra e la cliente aveva accettato la proposta di Tim, pertanto sul*

verbale è stato rilevato che la vertenza nei confronti di TIM non è ammissibile secondo il principio del ne bis in idem”.

L’operatore ha, altresì, precisato che *“le fatture emesse per tale linea decorrono dalla fattura di dicembre 2017 alla fattura di luglio 2018 e non sono mai state pagate dalla cliente”.*

Infine, in merito alla perdita della titolarità della numerazione, TIM S.p.A. ha dichiarato che è stata l’utente stessa a chiedere la cessazione tramite raccomandata, in data 29.03.2018.

L’operatore Vodafone Italia S.p.A., nell’ambito del contraddittorio, ha dichiarato quanto segue.

Sul sistema è presente una sola richiesta di *Number Portability pura*, inserita da TIM S.p.A. in data 08.09.2017, bocciata per *“codice segreto errato”* e non risultano pervenute ulteriori richieste in relazione al numero 0257406xxx.

In seguito, la linea è stata disattivata *“per morosità procrastinata, in assenza di reclami o conciliazioni pendenti, nel febbraio 2018, in conformità a quanto stabilito nelle CGC e previ preavvisi inviati all’istante”.*

Inoltre, Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato che *“non risultano a sistema né in atti segnalazioni tecniche o reclami concernenti quanto contestato da parte istante”*, idonei a fondare la richiesta di indennizzo per perdita del numero. In aggiunta, l’utente non ha fornito la prova della storicità del numero.

In merito alla domanda di parte istante, relativa allo storno delle fatture emesse, Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato che la richiesta è generica e non adeguatamente circostanziata, in quanto non è *“puntuale nelle allegazioni in merito agli asseriti errori di fatturazione. Non è dato, poi, evincere l’ammontare esatto degli importi contestati nelle fatture”.*

L’operatore Fastweb S.p.A., nell’ambito del contraddittorio, ha dichiarato quanto segue: *«[L]a linea era attiva in Fastweb solo per la parte dati con tecnologia FTTH. Conseguentemente alcun CDM era associato a questa linea in quanto non esiste un codice utilizzabile per la migrazione della sola linea dati».*

L’operatore ha dichiarato che il rapporto è proseguito non essendo pervenuta alcuna richiesta di migrazione.

Successivamente, Fastweb S.p.A. ha chiuso il contratto in data 20/11/2017, a seguito della disdetta inviata dall’utente in data 12/10/2017, a dispetto di quanto affermato da parte istante che ha indicato la data del 21/08/2017.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

Preliminarmente si precisa che la controversia oggetto del verbale di accordo con TIM S.p.A., datato 09/01/2019 aveva ad oggetto esclusivamente la mancata attivazione del servizio dati in fibra da parte di TIM S.p.A.

Nel merito, dalla documentazione acquisita agli atti risulta che il n.0257406xxx è migrato in TIM S.p.A. in data 21/09/2017; pertanto, non trova riscontro quanto affermato da Vodafone Italia S.p.A., ovvero che la procedura di migrazione è andata in KO per *“Codice segreto errato”*. Il corretto espletamento della procedura di migrazione in TIM

S.p.A. risulta altresì confermato dalla presenza di chiamate in uscita verso “numeri speciali” nelle fatture RZ04925209, RZ00165748 e RZ01016779, depositate dall’operatore a seguito di espressa richiesta istruttoria del responsabile del procedimento. Viceversa, a fronte della contestazione dell’utente, Vodafone Italia S.p.A. in alcun modo ha dimostrato la legittimità degli importi addebitati in riferimento al periodo compreso dal 21/09/2017 alla cessazione del contratto. L’operatore, in proposito, ha addotto che la contestazione è generica e non circostanziata, benché risulti evidente che la stessa attiene alla fatturazione emessa successivamente al passaggio in TIM S.p.A. della numerazione telefonica.

Pertanto, la richiesta dell’istante di cui al punto i. merita accoglimento, disponendo lo storno, ovvero il rimborso, dei corrispettivi addebitati nelle fatture emesse da Vodafone Italia S.p.A. relativamente al periodo successivo al 21/09/2017 fino alla cessazione del contratto.

Parimenti, in virtù del criterio del *favor utentis*, può trovare accoglimento la richiesta dell’istante di cui al punto ii., disponendo lo storno, ovvero il rimborso, dei corrispettivi addebitati nelle fatture emesse da Fastweb S.p.A. relativamente al periodo successivo al 21/09/2017.

Infatti, premesso che a fronte di una richiesta di migrazione e di una duplicazione di fatturazione non rientra nella sfera di conoscibilità dell’utente lo stato di espletamento della procedura e quindi sapere se utilizza il servizio dati fornito dall’operatore *recipient*, piuttosto che dall’operatore *donating*, si osserva che Fastweb S.p.A. non ha dimostrato che, a decorrere dal 21.09.2017, il servizio dati è stato correttamente erogato e fruito dalla Sig.ra Antinioli.

La richiesta dell’istante di cui al punto iii., invece, non può essere accolta in quanto la cessazione dei servizi e la perdita della numerazione non sono conseguenza della condotta colposa degli operatori, bensì dalla richiesta di recesso inviata dall’utente, a mezzo raccomandata A/R, in data 29/01/2018. Peraltro, dalla documentazione in atti, risulta che l’istante fosse consapevole che ne sarebbe conseguita la perdita della numerazione.

Inoltre, premesso che la comunicazione di recesso ha altresì determinato l’impossibilità di gestire la richiesta di trasloco, si precisa che la fattispecie della doppia fatturazione, a seguito di passaggio tra operatori, non rientra tra le ipotesi di indennizzo contemplate nel *Regolamento sugli indennizzi*.

Infine, alcun indennizzo può essere corrisposto per il “*ritardo nella procedura di passaggio tra operatori senza interruzione del servizio*”, stante l’articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*. Infatti, a fronte di una migrazione in TIM S.p.A. espleta in data 21/09/2017, non risulta che l’istante abbia mai reclamato il disservizio all’operatore *recipient*, neanche in occasione dell’istanza di conciliazione risalente all’ottobre 2017. La pretesa avanzata in questa sede risulta, pertanto, tardiva.

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 della sig.ra Antonioli 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 stornare, ovvero rimborsare, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, i corrispettivi addebitati nelle fatture emesse relativamente al periodo successivo al 21/09/2017.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, i corrispettivi addebitati nelle fatture emesse relativamente al periodo successivo al 21/09/2017.

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, 28 maggio 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