

DELIBERA N. 273/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CONGEDO / FASTWEB S.P.A.
(GU14/245360/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 06 agosto 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 Congedo del 17/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di due utenze *business*, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 11/08/2017 ha aderito all'offerta "SKY & FASTWEB" *«con richiesta di migrazione da altro operatore del numero di telefonia fissa intestato invece a mio marito Turchi XXXXXXXXX»;*

b. il 12/10/2017 il Sig. Turchi *«in quanto intestatario del contratto con operatore Vodafone, ha inviato un FAX a FASTWEB sollecitando l'espletamento della NP, come da documentazione di adesione all'offerta Sky&Fastweb»;*

c. il 03/04/2018 il Sig. Turchi ha nuovamente sollecitato l'espletamento della procedura;

d. in data 13/11/2018 il Sig. Turchi ha inviato via fax a Fastweb S.p.A. una *“contestazione e tentativo di conciliazione”* ribadendo *«il fatto che la sua famiglia è gravata dai costi relativi al pagamento del canone con due diversi operatori, senza poter utilizzare la linea Vodafone che era stata disattivata da Fastweb in sede di installazione e senza poter consultare la relativa segreteria telefonica dove giungono tuttora chiamate al numero di telefono di cui si è richiesto la migrazione, peraltro ancora presente sugli elenchi di Pagine Bianche»*;

e. *«pur di conservare il numero telefonico originario e di poter passare alla tecnologia FTTH (impossibili entrambi con Fastweb, come da verbale negativo di conciliazione), la sottoscritta ha deciso di rinunciare al servizio telefonico Fastweb e continuando ad utilizzare a favore di Vodafone, utilizzando il contratto ancora attivo intestato a nome di mio marito»*;

f. in data 10/01/2020 Vodafone Italia S.p.A. ha attivato la linea con tecnologia FTTH;

g. *«in data 15/01/2020 la sottoscritta ha mandato via PEC a “skyitalia@pec.skytv.it” la richiesta di disattivazione del servizio voce e dati intestato a suo nome e precisamente “Richiesta di disdetta contratto Fastweb 8632xxx intestato a Xxxxxx Congedo»*;

h. infine, l'utente ha precisato che *«come risulta dai tabulati in possesso di Fastweb, innumerevoli sono state le telefonate con i contatti di assistenza ai clienti e le ore dedicate a questo problema nel corso degli anni. Il periodo oggetto del ricorso intercorre dal momento dell'attivazione di fastweb avvenuta il 15/09/2017 sino all'attivazione della tecnologia FTTH di Vodafone effettuata il giorno 10/01/2020 (quindi il momento della ripristinata fruibilità del servizio Vodafone, diversamente impossibile), per un totale di 847 gg.»*.

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

i. *«l'indennizzo dei costi sostenuti e non dovuti per il pagamento dell'abbonamento Vodafone, in attesa della portabilità del numero dall'utenza Vodafone»*;

ii. *«l'indennizzo per “sospensione o cessazione del servizio”»* ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento sugli indennizzi, atteso che dal momento in cui Fastweb S.p.A. ha attivato il numero provvisorio il numero storico, intestato a Turchi Francesco, attivo su rete Vodafone Italia S.p.A., ha smesso di funzionare;

iii. *«l'indennizzo per “malfunzionamento del servizio”»*, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, con particolare riferimento all'impossibilità di ascoltare la segreteria telefonica di Vodafone Italia S.p.A., pur risultando il numero ancora attivo, e di consultare lo storico delle fatture, accessibile solo mediante il collegamento Vodafone, determinando quindi l'impossibilità di fruire dei servizi per i quali veniva regolarmente pagato il corrispettivo»;

iv. *«l'indennizzo per “disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori”»*, ai sensi dell'articolo 7 del Regolamento sugli indennizzi;

v. *«l'indennizzo per "omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici"», in quanto, sebbene richiesto, «il numero telefonico oggetto della portabilità è rimasto sempre associato al contratto Vodafone ed intestato mio marito Turchi XXXXXXXXX»;*

vi. *«l'indennizzo per "mancata o ritardata risposta ai reclami"».*

2. La posizione degli operatori

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

A seguito della adesione di controparte alla proposta di abbonamento, la Società ha espletato le attività di competenza. In particolare, *«il collaudo e l'attivazione del servizio dati è avvenuta rispettivamente il 12.09.2017 e il 15.09.2017; tuttavia, per cause non imputabili alla scrivente, il numero non è mai entrato nella disponibilità della stessa; infatti, tutte le richieste della scrivente sono state bocciate; la risorsa è al contrario rimasta nei sistemi di Vodafone».*

Infine, la Società ha precisato che *«controparte ha sempre utilizzato i servizi della scrivente sul numero nativo come si evince dalle fatture emesse».*

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.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto, fermo restando che nel *Regolamento sugli indennizzi* non è prevista alcuna ipotesi di indennizzo riconducibile alla fattispecie individuata dall'istante, il rimborso degli importi versati a Vodafone Italia S.p.A. nelle more dell'espletamento della procedura di portabilità si configura come un risarcimento del danno cagionato dall'inerzia dell'operatore *recipient* Fastweb S.p.A., in ordine al quale l'Autorità non è competente.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. merita viceversa accoglimento, ai sensi dell'articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*. In particolare, l'attivazione dei servizi, voce e dati, da parte di Fastweb S.p.A. su un numero provvisorio, sebbene nel rispetto della tempistica contrattuale, ha di fatto impedito all'utente di fruire del servizio voce, in ingresso, sulla numerazione storica rimasta in Vodafone Italia S.p.A. Pertanto, fermo restando che il servizio voce in uscita e il servizio dati è stato quindi erogato da Fastweb S.p.A. a far data dall'attivazione del numero provvisorio, come testimoniato dal dettaglio di traffico in fattura, si ritiene che l'operatore convenuto debba corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a 5,00 euro al giorno, per 850 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 12 settembre 2017 (data in cui Fastweb S.p.A. ha attivato il numero provvisorio) al 10 gennaio 2020 (data in cui l'utente ha ripreso a fruire dei servizi,

voce e dati, erogati da Vodafone Italia S.p.A. sulla numerazione storica), per un importo complessivo pari a euro 4.250,00.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii., viceversa, non può essere accolta per le medesime considerazioni espresse in relazione al rigetto della richiesta di cui al punto i. In particolare, tutti gli importi che l'istante ha corrisposto a Vodafone Italia S.p.A. nelle more dell'espletamento della procedura di portabilità si configurano come danno indiretto determinato dall'omessa portabilità del numero, imputabile a Fastweb S.p.A., e, in quanto tale, è materia sottratta alla competenza dell'Autorità.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. deve ritenersi già soddisfatta in virtù di quanto sopra espresso.

Inoltre, non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto v. atteso che la numerazione dedotta in controversia non è mai passata nella titolarità della Sig.ra Congedo, pertanto correttamente non risulta attribuita all'utente neanche nell'elenco telefonico.

Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto vi. merita di essere accolta, non avendo l'operatore dimostrato, tantomeno addotto, di aver riscontrato i reclami pervenuti dall'utente, depositati al fascicolo, di cui il primo risulta inviato il 12/10/17, come rilevasi dalla ricevuta di ricezione fax allegata. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima di euro 300,00.

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 Congedo nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 4.250,00 (quattromiladuecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori;
- ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

3. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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

Roma, 06 agosto 2020

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Nicola Sansalone