

DELIBERA N. 291/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GRIFONI VITTORIO / VODAFONE ITALIA S.P.A. / FASTWEB S.P.A.
(GU14/234123/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 19 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, società Grifoni Vittorio, del 24/01/2020;

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. a causa di alcuni disservizi verificatesi a far data dal 10 giugno 2018, il 1° agosto 2018 l'utente ha deciso di migrare le utenze telefoniche n. 0442379xxx e 0442332xxx da Vodafone Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A.;

b. il 24 ottobre 2018 è migrata la linea n. 0442332xxx, «*mentre la linea 0442379xxx è rimasta totalmente disservita, a partire dal 01 ottobre*»;

c. il 7 novembre 2019 l'utente ha inviato, sia a Vodafone Italia S.p.A. che a Fastweb S.p.A. *«una pec di reclamo, per sollecitare il passaggio e la riattivazione della linea, che ancora risulta disservita e si considera ormai persa»;*

d. *«in riferimento alle linee mobili l'istante ha inviato una pec, lo scorso 14 marzo, a seguito della modifica delle condizioni contrattuali, con la quale ha comunicato l'intenzione di recedere senza spese relativamente a sei sim ed ha ricevuto, da Vodafone, la successiva fattura AI18604408 del 13 ottobre, nella quale sono stati addebitati E 409,85, per costi di attivazione, E 469,85 per conguaglio servizi ed ulteriori E 409,85, quale corrispettivo per recesso anticipato. Anche nella fattura AI10649088 risultano presenti E 163,94 a titolo di corrispettivo per il recesso anticipato»;*

e. *«si specifica che nel contratto sottoscritto con Vodafone erano stati indicati i seguenti numeri telefonici da importare: 3356882xxx, 3315207xxx, 3601069xxx, 3357045xxx, 3358481xxx e 3206187xxx. Nelle fatture compaiono ulteriori 19 sim, mai richieste e non menzionate nel contratto».*

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

i. *«l'immediato ripristino della linea 0442379xxx e l'indennizzo per ogni giorno di disservizio, a partire dal 24 ottobre 2018 o, in alternativa, l'indennizzo per la perdita della linea»;*

ii. *«il rimborso delle somme relative ai corrispettivi per recesso anticipato, relativamente alla fattura AI10649088»;*

iii. *«lo storno della fattura AI18604408, oltre ad eventuali successive e la chiusura del contratto, senza alcun onere aggiuntivo»;*

iv. *«l'indennizzo per i disservizi reclamati, in seguito al passaggio a fibra, dunque sulla linea 0442332xxx dal 10 al 29 giugno per disservizi parziali e sulla linea 0442379xxx dal 10 giugno in poi, per disservizio totale, fino al ripristino avvenuto in data 15 luglio 2018»;*

v. *«l'indennizzo, al gestore responsabile, per la ritardata migrazione, considerando che il contratto con Fastweb è stato firmato in data 01/08/18»;*

vi. *«l'indennizzo a Vodafone per aver fatturato 19 sim mai richieste ed il rimborso delle stesse, oltre al blocco del recupero crediti».*

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, l'operatore ha espletato le attività di competenza. In particolare, *«l'attivazione dei servizi FW nella sede di Cerea è stata effettuata il 13/09/2018; successivamente, la scrivente ha richiesto la portabilità correttamente, come dimostra Eureka. Infatti, il 18/09/2018 Fastweb ha richiesto a Vodafone la portabilità del numero primario 0442332xxx e per la sua numerazione aggiuntiva 0442379xxx; ciononostante, tale richiesta è stata espletata il 01/10/2018 senza la certificazione del n. 0442379xxx».*

Dalle verifiche effettuate, è emerso che *«Fastweb ha richiesto anche singolarmente il n. 0442379xxx, prima in data 11/10/2018 e tale richiesta è stata bocciata il 17/10/2018 con causale “DIRECTORY NUMBER non assegnato al Donating (err.code27)” e poi in data 08/11/2018 e anche tale richiesta è stata bocciata il 14/11/2018 con causale “DIRECTORY NUMBER non attivo (err.code5)” (cfr. doc. n. 2)»*.

Per quanto sopra la Società ha quindi evidenziato che *«la linea è sempre rimasta nella esclusiva disponibilità di Vodafone, la quale avrebbe dovuto garantire l'erogazione dei servizi; dunque la perdita della numerazione ex adverso lamentata è imputabile unicamente a quest'ultima»*;

In data 4 dicembre 2019 l'intero contratto con account LA01023390 di tutte e due le sedi Cerea e Calenzano è stato disdettato ed è cessato il 05/03/2020, *«come si evince dalla fattura del 15.03.2020 (doc. n. 4), correttamente entro il 90 giorni di preavviso di cui all'art. 17 delle condizioni generali di contratto»*.

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato quanto segue: *«il numero fax 0442379xxx era configurato su rete Vodafone come aggiuntivo secondario associato al numero master 0442332xxx. In ragione di ciò, nel momento in cui il Recipient Fastweb richiedeva la NP pura del solo 0442332xxx (regolarmente espletata in data 1° ottobre 2018) senza indicare nella richiesta anche il numero secondario, il numero 0442379xxx veniva automaticamente disattivato a causa della disattivazione per NP del numero primario. La richiesta successiva di NP per il numero 0442379xxx (inserita il 12 ottobre 2018) veniva, pertanto, scartata correttamente con causale “DN non assegnato al Donating”»*.

Per quel che concerne la fatturazione l'operatore ha poi rappresentato che *«l'Istante ha sospeso integralmente il pagamento delle fatture, maturando importi insoluti per un totale di € 4.654,71»*; inoltre non risulta alcun reclamo in relazione alla fatturazione. Peraltro, stante la tardività delle contestazioni *«non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi»*.

Inoltre, per quanto concerne i costi di recesso relativi alle sim mobili, la Società ha precisato che *«le condizioni generali di contratto relative ai piani e.box e Zero prevedono un costo di attivazione pari a € 100,00 (IVA inclusa) che viene completamente scontato ed eventualmente addebitato solo in caso di recesso o disattivazione della SIM prima di 24 mesi. La comunicazione dell'istante, peraltro, non riporta il riferimento alle modifiche contrattuali che hanno causato il recesso o la data di comunicazione delle stesse, onde accertare se il recesso sia stato esercitato nei termini corretti»*.

Infine, per quanto sopra, l'operatore ha dichiarato che *«destituita di fondamento appare, quindi, quantomeno nei confronti di Vodafone, la contestazione relativa alla perdita del numero, atteso che la cessazione dello stesso era inevitabile all'espletamento della GNP del numero primario, che l'istante non ne ha espressamente richiesto la riattivazione e che non è stata dimostrata la storicità dell'intestazione; destituita di*

fondamento appare, altresì, anche la richiesta di indennizzo per l'attivazione di sim non richieste, per l'assenza in atti di reclami in tal senso e perché la contestazione è generica e non adeguatamente circostanziata (non è indicato quali siano le sim non richieste né è mai pervenuto apposito disconoscimento delle stesse)».

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. può trovare accoglimento sotto il profilo del riconoscimento dell'indennizzo per perdita della numerazione, atteso che nel corso della procedura non è stata accertata la fattibilità tecnica della riattivazione della linea.

In proposito, in esito a espressa richiesta di integrazione istruttoria del responsabile del procedimento, gli operatori convenuti hanno depositato i rispettivi tracciati *record* relativi all'espletamento della procedura di portabilità. In particolare, Fastweb S.p.A. ha depositato il tracciato *record* -codice ordine N0011855057- che attiene alla richiesta di NP pura dal *recipient* FW al *donor* TIM della numerazione 0442379xxx, data ordine 11/10/2018; nonché il tracciato *record* -codice ordine N0011918227- che attiene alla richiesta di NP pura dal *recipient* FW al *donor* TIM della numerazione 0442379xxx, data ordine 08/11/2018. Quindi non ha provato quanto addotto in memorie, ovvero di aver richiesto la numerazione 0442379xxx contestualmente alla numerazione 0442332xxx. Viceversa, dal tracciato *record* depositato da Vodafone Italia S.p.A. si evince che l'operatore ha espletato la NP pura del numero 0442332xxx in data 01/10/2018.

Pertanto, atteso che dal corredo istruttorio non risulta che l'operatore *recipient*, Fastweb S.p.A., abbia richiesto contemporaneamente entrambe le numerazioni oggetto di contratto, ovvero la n. 0442332xxx e la n. 0442379xxx, deve ritenersi confermato quanto sostenuto da Vodafone Italia S.p.A. in memorie, ovvero che Fastweb S.p.A. in un primo momento ha richiesto la portabilità della sola numerazione principale 0442332xxx, regolarmente espletata il 1/10/18, determinando quindi la cessazione della numerazione secondaria 0442379xxx; pertanto, quando, successivamente, Fastweb S.p.A. ha richiesto la numerazione 0442379xxx la stessa non era più attiva. Tuttavia, fermo restando la condotta indebita dell'operatore *recipient*, deve rilevarsi la condotta indebita assunta, nel caso di specie, anche dall'operatore *donating* che, in esito al provvedimento temporaneo n. 47361/18, emesso dal Corecom competente, anziché attivarsi in ottemperanza all'ordine impartito, si è limitato a dichiarare che *“il cliente ha insoluto che deve prima pagare per poter fare nuove attivazioni”*, senza che il credito vantato fosse accertato nella sua fondatezza e, soprattutto, senza manifestare la sussistenza di eventuali ragioni tecniche ostative al recupero della numerazione. Si ritiene dunque che l'inerzia di Vodafone Italia S.p.A. abbia concausato la perdita della numerazione di cui si duole l'istante.

Per quanto sopra, premesso che l'utente risulta essere titolare della numerazione 0442379xxx, andata perduta nell'anno 2018, dall'anno 2006, si ritiene equo disporre che ciascuno degli operatori convenuti provveda, in parti uguali, tenuto conto delle rispettive

responsabilità, come sopra individuate, a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 12, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi* in misura pari a euro 400,00 all'anno, per un importo complessivo pari a euro 3.000,00 a carico di Fastweb S.p.A. ed euro 3.000,00 a carico di Vodafone Italia S.p.A.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii., viceversa, può trovare accoglimento in riferimento agli importi addebitati nella fattura contestata, AI10649088 del 13 giugno 2018, a titolo di *“corrispettivo per recesso anticipato 3457716xxx”* e *“corrispettivo per recesso anticipato 3403982xxx”*, per un importo complessivo pari a euro 163,94. In proposito, si osserva che Vodafone Italia S.p.A., a fronte del recesso pervenuto a mezzo PEC del 14 marzo 2018, in virtù dell'articolo 70, comma 4 del *Codice* non ha contestato all'utente che il recesso non era stato esercitato legittimamente, pertanto risulta tardivo addurre in memorie che *«[l]a comunicazione dell'istante, peraltro, non riporta il riferimento alle modifiche contrattuali che hanno causato il recesso o la data di comunicazione delle stesse, onde accertare se il recesso sia stato esercitato nei termini corretti»*.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. può trovare accoglimento limitatamente a tutti gli importi addebitati da Vodafone Italia S.p.A. nel documento contabile AI18604408 del 13 ottobre 2018 (periodo di riferimento 9 agosto-8 ottobre 2018), relativamente alle SIM 3471587xxx, 3455919xxx, 3484237xxx, 3421276xxx, 3457716xxx e 3403982xxx, oggetto del recesso comunicato in data 14 marzo 2018; fermo restando che la contestazione dell'istante non verte sul traffico telefonico, bensì sull'omessa gestione del recesso.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in relazione all'utenza n. 0442332xxx, atteso che il disservizio oggetto del reclamo del 26/06/18 è stato risolto entro la tempistica prevista nelle condizioni generali di contratto. Viceversa, per quel che concerne l'utenza fax n. 0442379xxx, oggetto del reclamo del 03/07/18, tenuto conto dell'articolo 13, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, atteso che l'operatore non ha provato di aver fornito riscontro al predetto reclamo, ovvero di averlo gestito, tantomeno ne ha contestato la fondatezza, Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3 del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 12,00 al giorno per 12 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 3 al 15 luglio 2018, per un importo complessivo pari a euro 144,00.

Viceversa, la richiesta dell'istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento in considerazione del fatto che Fastweb S.p.A., ai sensi delle proprie Condizioni generali di contratto, è tenuta ad attivare i servizi di competenza entro 60 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto. Dunque, considerato che il contratto è stato sottoscritto in data 1/8/18 e la portabilità della linea è stata espletata in data 1/10/18, alcuna condotta indebita risulta imputabile all'operatore, nel caso di specie.

Parimenti, non si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante di cui al punto vi. in quanto non risulta che l'utente abbia prontamente contestato all'operatore l'attivazione di servizi non richiesti. Infatti, a fronte della prima fattura pervenuta da Vodafone Italia S.p.A. l'utente aveva modo di accertare ed eventualmente contestare l'attivazione di SIM

non oggetto di contratto, ma non lo ha fatto. Pertanto, tenuto conto dell'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, si ritiene che alcun indennizzo possa essere corrisposto. Parimenti, per quanto concerne la richiesta di rimborso, devono ritenersi meritevoli le considerazioni esposte da Vodafone Italia S.p.A. a propria difesa. Infatti, l'utente avrebbe dovuto contestare immediatamente l'attivazione delle SIM non richieste; viceversa, il lasso di tempo decorso non consente di verificare se le numerazioni di cui si discute abbiamo o meno generato traffico, di talché non è possibile fruire dei servizi, benché non richiesti, pretendendo *ex post* il rimborso dei costi dagli stessi generati.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 società Grifoni Vittorio S.r.l. 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. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 3.000,00 (tremila/00) a titolo di indennizzo per perdita della numerazione, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. La società Vodafone Italia S.p.A., oltre a stornare tutti gli importi addebitati da Vodafone Italia S.p.A. nel documento contabile AI18604408 del 13 ottobre 2018, relativamente alle SIM 3471587xxx, 3455919xxx, 3484237xxx, 3421276xxx, 3457716xxx e 3403982xxx, 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 3.000,00 (tremila/00) a titolo di indennizzo per perdita della numerazione;
- ii. euro 163,94 (centosessantatre/94) a titolo di rimborso degli importi addebitati nella fattura AI10649088 del 13 giugno 2018 a titolo di “*corrispettivo per recesso anticipato 3457716xxx*” e “*corrispettivo per recesso anticipato 3403982xxx*”;
- iii. euro 144,00 (centoquarantaquattro/00) a titolo di indennizzo per interruzione della linea telefonica n. 0442379xxx.

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, 19 agosto 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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