

DELIBERA N. 296/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
VISICCHIO /VODAFONE ITALIA S.P.A./FASTWEB S.P.A.
(GU14/260245/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 09 settembre 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 Visicchio del 24/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza fissa n. 0803612447, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, a seguito della richiesta di migrazione della linea telefonica da Vodafone Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A. è rimasto disservito dal 31/12/18;

b. in data 08/01/19 Fastweb S.p.A. ha attivato il servizio dati, *«ma la linea voce e il numero storico dell'utente non è mai stato riattivato»*, neanche in esito al provvedimento adottato nell'ambito del procedimento GU5/70162/2019 del 25/01/2019;

c. *«Fastweb sostiene che il contratto avesse ad oggetto solo la linea dati, ma, a ben vedere, si tratta di un contratto Fibra in cui alla voce "dati tecnici linea" vi è la dicitura “number portability” con l'indicazione del numero che era in Vodafone»*;

d. *«nonostante i reclami, nessuno dei due operatori si è occupato di riattivare la linea voce che è andata perduta»;*

e. l'istante ha anche chiesto copia del *verbal order*, ma non l'ha ricevuta.

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

- i. *«indennizzo per interruzione linea voce dal 31.12.2018 fino al 24.3.2020»;*
- ii. *«indennizzo per interruzione linea dati dal 31.12.2018 al 8.1.2019»;*
- iii. *«indennizzo per mancata risposta al reclamo»;*
- iv. *«storno/rimborso fatture emesse per il periodo di disservizio»;*
- v. *«indennizzo per perdita della numerazione € 1500»;*
- vi. *«consegna registrazione vocale contratto Fastweb».*

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 precisando, tuttavia, che l'offerta sottoscritta dal Sig. Visicchio non prevedeva l'attivazione del servizio voce, ma solo del servizio dati; pertanto, non è stata richiesta la portabilità in quanto la relativa procedura non poteva essere avviata in considerazione del tipo di offerta cui l'utente aveva aderito. La Società ha altresì specificato che delle dette circostanze controparte era stato informato, come confermato nell'istanza.

Fastweb S.p.A. ha poi dichiarato: *«lampante è dunque che la linea è sempre rimasta nella esclusiva disponibilità di Vodafone, la quale avrebbe dovuto garantire l'erogazione dei servizi; dunque, l'interruzione ex adverso lamentata è imputabile unicamente a quest'ultima».*

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, preliminarmente ha dichiarato quanto segue: *«non risulta alcun reclamo in atti relativo a quanto lamentato nel GU14 e tale da giustificare il riconoscimento di un indennizzo, quantomeno nei confronti di Vodafone».* Nel merito ha poi rappresentato che *«l'istante aveva attiva la linea fissa con TeleTu e che nei sistemi TeleTu risulta una richiesta di migrazione per il 0803612447 inserita da Fastweb nel dicembre 2018 ed espletata il 3 gennaio 2019. L'espletamento della portabilità ha comportato inevitabilmente la disattivazione del servizio da parte di TeleTu».*

La Società ha poi precisato che *«l'istante, in data 1° febbraio 2019, richiedeva la migrazione del numero 0803612447 indicando come gestore di provenienza Fastweb. Dopo una prima richiesta andata in scarto con causale "DN non associato all'accesso da migrare", si contattava l'utente per richiedere precisazioni al riguardo e si procedeva a registrare vocal per l'attivazione di una nuova linea con piano Internet Unlimited, che veniva regolarmente attivata nelle tempistiche contrattuali in data 26 febbraio 2019. I servizi sono stati regolarmente utilizzati dall'istante a far data dall'attivazione (come*

dimostra il traffico in fattura) e non sono pervenute segnalazioni di disservizio o relative alla mancata portabilità del numero 0803612447».

In conclusione, Vodafone Italia S.p.A. ha precisato che *«i servizi voce e dati sono stati regolarmente fruiti con TeleTu fino al 2 gennaio 2019 e con Vodafone a partire dal 26 febbraio 2019».*

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 nei confronti di Fastweb S.p.A., atteso che quanto dichiarato dall'operatore nel corso del procedimento GU5/70162/2019 non è coerente con le memorie depositate nell'ambito del procedimento di definizione della controversia. In particolare, il 25/01/2019, in esito al provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM Puglia, l'operatore ha dichiarato: *«Confermiamo quanto già dichiarato dall'istante e da Fastweb. Per il ripristino occorre che Vodafone ci richieda la migrazione della linea n. 0803612447 col codice segreto FT308014751572011E. Restiamo in attesa di tale richiesta, significando quindi che Fastweb ha già adempiuto al provvedimento per quanto di propria competenza»*; quindi è ragionevole dedurre che alla data del 25/01/19 l'utenza fosse in Fastweb S.p.A.

Peraltro, premesso che nel contratto depositato al fascicolo, seconda pagina, è richiesta espressamente la *Number Portability* della numerazione dedotta in controversia da Vodafone Italia S.p.A. e, all'uopo, è indicato anche il CDM, a fronte delle istanze di conciliazione e di adozione del provvedimento temporaneo, depositate il 17/01/19, Fastweb S.p.A., pur avendo avuto consapevolezza dell'interesse dell'istante all'attivazione del servizio voce, nulla ha fatto per risolvere il disservizio, a prescindere dalla portabilità del numero. Pertanto, la Società è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* in misura pari a euro 6,00 al giorno, per 40 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 17/01/19 (data dell'istanza di conciliazione che, in tal caso, deve ritenersi equivalente al primo reclamo nei confronti dell'operatore) al 26/02/2019 (data in cui Vodafone Italia S.p.A. ha attivato una nuova linea), per un importo complessivo pari a euro 240,00.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii., viceversa, non può trovare accoglimento, alla luce dell'articolo 13, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*. Infatti, non risulta che il Sig. Visicchio abbia espressamente e tempestivamente reclamato l'assenza del servizio dati, poi attivato l'08/01/19; fermo restando che l'UG e il GU5 sono stati depositati il 17/01/19, ovvero dopo il ripristino del servizio di accesso a *internet*, pertanto non possono ritenersi efficaci a reclamare il disservizio in parola.

Giova altresì precisare che il disservizio occorso a decorrere dal 31/12/18 non può essere indennizzato, stante l'assenza di reclami in costanza di disservizio.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto, fermo restando che alcun reclamo risulta inviato a Vodafone Italia S.p.A., il primo reclamo risulta inviato a Fastweb S.p.A. in data 08/01/19 (n. 41851689) e appare gestito,

tenuto conto che l'utente non ha dato evidenza del suo contenuto; mentre l'altro, del 07/02/2020, è stato inviato in pendenza di controversia e, comunque, attiene alla richiesta del *verbal order*, pertanto non può qualificarsi reclamo in senso proprio.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. può trovare accoglimento nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. che non ha dimostrato di aver erogato i servizi di competenza a far data dal 31/12/18. Pertanto, gli importi addebitati a decorrere da detta data e sino alla chiusura del contratto dovranno essere stornati, ovvero rimborsati.

Viceversa, la richiesta non può essere accolta nei confronti di Fastweb S.p.A., atteso che non è stato depositato alcun documento contabile emesso dall'operatore, pertanto non è possibile accertare a quali servizi si riferiscono gli importi eventualmente addebitati. In particolare, non è possibile verificare se sono stati addebitati corrispettivi anche in riferimento al servizio voce, ovvero esclusivamente in relazione al servizio dati, erogato a far data dall'08/01/19.

La richiesta dell'istante di cui al punto v. può trovare accoglimento nei confronti di Fastweb S.p.A., alla luce delle risultanze istruttorie di cui al procedimento instaurato ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento.

In particolare, avendo il CORECOM ordinato alla sola Fastweb S.p.A. di "*porre in essere tutte le misure necessarie per garantire l'attivazione, il corretto e completo funzionamento di tutti i servizi relativi all'utenza telefonica n. 0803612447 intestata a VISICCHIO entro il giorno 28/01/2019*", non si comprende la motivazione per la quale l'operatore, pur avendo la disponibilità della linea (di cui ha fornito il CDM), non ha ottemperato direttamente all'ordine impartito, bensì ha demandato a Vodafone Italia S.p.A. l'onere di richiedere la migrazione della linea per il ripristino. Peraltro, a fronte della richiesta di migrazione poi pervenuta da Vodafone Italia S.p.A., Fastweb S.p.A. ha notificato, in data 01/02/19, una bocciatura con causale "*DN non associato all'accesso da migrare*", incoerente rispetto a quanto dichiarato in data 25/01/19 in riscontro al provvedimento emesso.

Per quanto sopra, avendo l'istante dimostrato di essere titolare della numerazione dall'anno 2009, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 1.000,00.

La richiesta dell'istante di cui al punto vi. non viene accolta in quanto appare finalizzata all'accoglimento delle richieste di cui ai punti i. e v. che hanno già trovato soddisfazione.

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 Sig. Visicchio 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, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 240,00 (duecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per interruzione del servizio voce;
- ii. euro 1.000,00 (mille/00) a titolo di indennizzo per perdita della numerazione.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, gli importi addebitati a decorrere dal 31/12/18, sino alla chiusura del contratto.

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, 09 settembre 2020

IL PRESIDENTE *f.f.*
Francesco Posteraro

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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