

DELIBERA N. 318/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
AUTOFFICINA MODICAR DI CAPORACCIO /FASTWEB S.P.A./
VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/269993/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 15 ottobre 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;

VISTA l’istanza della società Autofficina Modicar di Caporiacco del 22/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Società istante, titolare dell'utenza *business* n. 055869xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. *«dal 23 ottobre 2019, la linea storica 055869xxx, che avrebbe dovuto migrare da Vodafone verso Fastweb, è rimasta disservita, ovvero in entrata suonava libera ma l'istante non riceveva le chiamate, mentre riusciva a ricevere solo dalla linea 0550940xxx mai richiesta»;*

b. in relazione a tanto, l'utente apriva numerosi reclami telefonici (nr. 53006421 del 12.11.19, nr. 54409371 del 30.12.19 e nr. 55736692 del 12/02/20) e, in data 04/03/2020, inviava un ulteriore reclamo a mezzo PEC;

c. il disservizio è stato risolto solo il 16 marzo c.a., in esecuzione al provvedimento temporaneo nr. 255131;

d. infine, l'istante ha precisato che *«Fastweb ha iniziato a fatturare la linea 055869xxx dal 03 ottobre scorso, mentre Vodafone ha proseguito la fatturazione della medesima linea, fino alla fattura del 04 dicembre AL22977107».*

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

i. storno delle fatture emesse indebitamente dall'operatore per servizi non forniti;

ii. *«indennizzo per il periodo di malfunzionamento, dal 03 ottobre fino al 16 marzo, ovvero al ripristino della linea 055869xxx, e/o indennizzo per la perdita del numero»;*

iii. *«indennizzo a Fastweb per aver fatturato la linea 0550940xxx, mai richiesta dall'istante, per ogni giorno in cui è stata fatturata, a partire dal 03 ottobre, tenuto conto che il reclamo inviato dall'istante è del 04 marzo e rimborso delle fatture emesse, riferite a tale linea».*

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 Fastweb, quest'ultima ha avviato tutte le operazioni necessarie all'attivazione dei propri servizi; tant'è vero che in data 02.10.2019 si è perfezionata la migrazione. A seguito della attivazione Fastweb non ha rilevato alcuna anomalia nell'erogazione dei propri servizi che al contrario risultano sempre pienamente fruiti da controparte; detta circostanza è comprovata dalle fatture emesse e precisamente dalla fattura del 01.04.2020; inoltre, in sede di GU5 numero 255131, in data 12.03.2020 si confermava il corretto funzionamento del servizio (doc. n. 4); 8. tant'è vero che il GU5 veniva archiviato».

Per quel che concerne il reclamo, l'operatore ha eccepito che *«il reclamo PEC del 12/03/2019 è prodotto senza prova di consegna e accettazione di Fastweb e dunque non è da ritenersi indennizzabile».*

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 rilevato *«l'inammissibilità dell'istanza nei confronti di Vodafone Italia S.p.a., per le domande di storno e indennizzo già oggetto di altro procedimento GUI4/226396/2020 avviato in data 9 gennaio 2020 e pendente tra le medesime parti presso il Co.Re.Com Toscana»*.

Nel merito, ha dichiarato che *«l'istante aveva attivi con Vodafone due link presso le sedi di Via Pierpaolo Pasolini 26 (055868xxx) e Via Giovenale 79 (055869xxx) in Regello (FI). A sistema risulta una richiesta di NP pura per la linea numero 055868xxx, inserita da Telecom in data e correttamente espletata il 5 marzo 2019. Per quanto concerne il numero 055869xxx risulta, poi, una richiesta di migrazione inserita da Fastweb in data 16 settembre 2019 ed espletata correttamente in data 2 ottobre 2019»*.

Inoltre, la Società ha precisato che *«non risulta alcuna segnalazione di disservizio con riguardo al periodo indicato dall'istante, né alcun reclamo verso Vodafone, ed il periodo di disservizio è successivo al passaggio verso Fastweb»*.

Infine, Vodafone Italia S.p.A. ha addotto che l'utente ha maturato insoluti per un importo complessivo pari a euro 434,31 e, stante la tardività della contestazione sollevata dall'istante, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico relativo al periodo oggetto di contestazione. Peraltro, fermo restando la correttezza dei costi addebitati, l'operatore ha evidenziato che i costi di recesso, precisati nelle CGC, per la rete fissa devono considerarsi dovuti atteso che l'istante ha comunicato il recesso dal contratto prima del decorso del vincolo di 24 mesi (il contratto è del 15 maggio 2018).

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., che ha addotto, ma non provato, di aver erogato puntualmente i servizi di competenza sull'utenza n. 055869xxx, a far data dall'espletamento della procedura di migrazione, incontestatamente avvenuta il 02/10/2019. In proposito, si osserva che l'utente ha dichiarato, già nell'istanza di conciliazione, di aver ripetutamente segnalato il disservizio all'operatore, senza che questi vi ponesse rimedio. Infatti, dalle schermate di sistema depositate da Fastweb S.p.A., in esito a espressa richiesta di integrazione istruttoria, risultano puntualmente le segnalazioni che l'istante ha dichiarato di aver effettuato, rispettivamente, il 12/11/19, il 30/12/19 e il 12/02/20. La Società è dunque tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi addebitati in riferimento all'utenza predetta, in relazione al periodo compreso dal 3 ottobre 2019 al 16 marzo 2020.

Parimenti, la medesima richiesta può essere accolta nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. in relazione agli importi fatturati a titolo di canone a far data dalla migrazione del n. 055869xxx in Fastweb S.p.A. In particolare, tenuto conto del documento contabile n. AL22977107 del 04.12.19, depositato dalla Società, non si ritiene dovuto, e pertanto

merita di essere stornato ovvero rimborsato, l'importo di euro 196,93 addebitato a titolo di "Conguaglio Servizi Digitali" e "Installazione rete fissa a rate", in quanto l'operatore non ha fornito evidenza documentale in merito alla legittimità dell'addebito, tantomeno ha fornito giustificazioni riconducibili al titolo contrattuale. Infine, si precisa che le richieste oggetto della presente procedura sono diverse da quelle formulate nell'ambito del procedimento GU14/226396 ed attengono a fatti avvenuti successivamente, pertanto l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore non merita accoglimento.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii., per le medesime motivazioni di cui sopra, merita accoglimento nei confronti di Fastweb S.p.A., alla luce dell'articolo 7, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*. Infatti, dalle risultanze istruttorie è emerso che, benché la linea n. 055869xxx fosse migrata in Fastweb S.p.A. nell'ottobre 2019, l'operatore forniva i servizi di competenza su altra numerazione, 0550940xxx, nuova e non richiesta. In relazione a tanto, a fronte del disservizio patito dall'istante e in virtù della normativa regolamentare sopra richiamata, si ritiene che la Società debba corrispondere in favore dell'utente un indennizzo pari a euro 10,00 al giorno, per 125 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 12/11/2019 (data del primo reclamo) al 16/03/2020 (data di risoluzione del disservizio), per un importo complessivo pari a euro 1.250,00.

Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento, in quanto il disservizio cui è riferita deve ritenersi soddisfatto per effetto dell'accoglimento della richiesta di cui al punto ii.; fermo restando che il *Regolamento sugli indennizzi* non contempla alcuna fattispecie di indennizzo a titolo di fatturazione su numerazione non richiesta.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, 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 Autofficina Modicar di Caporiacco 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., oltre a stornare, ovvero rimborsare, tutti i corrispettivi addebitati in riferimento all'utenza n. 055869xxx relativamente al periodo compreso dal 02/10/19 al 16/03/2020, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, euro 1.250,00 (milleduecentocinquanta/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutti i corrispettivi addebitati a titolo di canone in riferimento all'utenza n. 055869xxx a far data dal 02/10/19, nonché l'importo di euro 196,93 addebitato a titolo di "Conguaglio Servizi Digitali" e "Installazione rete fissa a rate".

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.

Napoli, 15 ottobre 2020

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

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