

DELIBERA N. 337/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DI STEFANO/FASTWEB S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/288665/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 26 novembre 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 dell’utente Di Stefano del 08/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza fissa n. 0235943xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. in data 30/10/19 l'utente ha richiesto la migrazione con *NP* del numero dedotto in controversia da Vodafone Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A.;
- b. tuttavia, la migrazione non è avvenuta in quanto il servizio clienti di Fastweb S.p.A., contattato dall'istante, ha comunicato che il codice di migrazione di Vodafone Italia S.p.A. era sbagliato;
- c. pertanto, il Sig. Di Stefano ha comunicato nuovamente il CDM a Fastweb S.p.A. e, in data 06/02/2020, ha contattato nuovamente il servizio clienti Fastweb S.p.A. che, ancora una volta, gli ha comunicato «*il rifiuto da parte di Vodafone perché il codice migratorio è errato*»;
- d. quindi l'utente ha concordato con l'operatore che avrebbe inviato, a mezzo *e-mail*, una fattura di Vodafone Italia S.p.A. dalla quale evincere il CDM e così ha fatto, in data 08/02/2020;
- e. in sede di udienza l'utente ha precisato che «*nel mese di ottobre 2019 Fastweb S.p.A. ha attivato il numero provvisorio 02-36741xxx in relazione al quale ha emesso regolare fattura*».

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

- i. «*il rimborso delle fatture pagate ad entrambi gli operatori*»;
- ii. «*richiesta danni*».

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 avviato tutte le operazioni di competenza; tuttavia, le richieste del 05/11/2019 e del 09/01/2020 sono state bocciate con causale “*codice segreto errato*”. Infatti, nella PDA sottoscritta dall'utente, in atti, è indicato il «*codice migrazione/segreto IYI023594328100IU Operatore di provenienza: OPI*», evidentemente errato.

In data 08/02/20 «*controparte ha inviato la fattura Vodafone di gennaio 2020 con il seguente CDM: 65612345678222V*» e la procedura di migrazione è stata poi espletata il 22/06/20.

In relazione a tanto, la Società ha evidenziato di non avere alcuna responsabilità in merito al disservizio di cui si discute, in quanto «*il CDM è nell'esclusivo possesso dell'utente e/o del Donating*».

Sulla base di tali circostanze Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato che *«a sistema risulta una prima richiesta di NP inserita da Fastweb in data 9 gennaio 2020 ed andata correttamente in scarto per "codice segreto errato". Una seconda richiesta perveniva solo in data 10 giugno 2010 e si espletava correttamente il 22 giugno 2020»*.

Infine, la Società ha evidenziato che *«non risulta agli atti alcun valido reclamo relativo alla fatturazione»*.

Per quanto sopra, la Società ha escluso qualunque responsabilità in ordine ai fatti dedotti in controversia, atteso che *«l'attività di impulso della migrazione o np pura nei passaggi OLO to OLO dei numeri ricade sul gestore Recipient, secondo quanto chiaramente espresso dalle delibere in materia (Del. 274/07/CONS e Del. 35/10/CIR)»*.

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. merita accoglimento nei confronti di Fastweb S.p.A. Infatti, dai documenti contabili in atti, non si evincono consumi, ma solo addebiti di canoni di abbonamento relativi all'utenza n. 0236741xxx che non risulta richiesta, tantomeno fruita da parte istante. Fastweb S.p.A. è dunque tenuta a rimborsare, ovvero stornare, tutti gli importi addebitati in riferimento alla predetta linea telefonica.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii., considerato che l'Autorità non è competente in materia di risarcimento del danno, può essere intesa quale richiesta di riconoscimento degli indennizzi previsti dal Regolamento approvato con delibera n. 347/18/CONS.

Nel merito, nel corso del procedimento, anche in sede di udienza, l'utente ha disconosciuto il contratto depositato da Fastweb S.p.A., adducendo di aver aderito telefonicamente all'offerta commerciale dell'operatore e di aver comunicato, in tale sede, il CDM corretto. Pertanto, il CDM indicato nella PDA contestata, in virtù del quale la procedura di portabilità è stata scartata, non sarebbe quello comunicato dall'utente durante il *verbal order*. L'operatore, di contro, in riscontro ad espressa richiesta istruttoria del responsabile del procedimento, ha asserito che il contratto non sarebbe stato concluso a mezzo *verbal order*, bensì *«sottoscritto a distanza e senza registrazione telefonica. E' stato dunque inviato all'utente un riepilogo da sottoscrivere digitalmente, con apposizione di firma elettronica mediante un link inviato via mail. E infatti, nel documento allegato, si vede la firma digitale apposta mediante link inviato sulla mail dell'utente, con ora e indirizzo. Sebbene il CDM sia differente da quello utilizzato dalla scrivente nelle richieste di migrazione andate in scarto, è comunque diverso da quello presente nella fattura Vodafone giunta a Fastweb a febbraio, e quindi è errato. Pertanto, anche inserendo detto codice nelle richieste, l'esito sarebbe stato il medesimo, ovvero la bocciatura con causale codice di migrazione errato»*.

Tale ricostruzione, tuttavia, è decisamente contestata da parte istante.

Orbene, dalle schermate depositate da Fastweb S.p.A. non si evince in relazione a quale CDM è pervenuta la bocciatura di TIM S.p.A., pertanto resta non provato che il KO sia stato generato in riferimento al CDM indicato nel contratto, rivelatosi errato.

Si osserva, altresì, che a fronte del primo KO pervenuto, in data 5/11/19, l'operatore non ha prontamente informato il proprio cliente dell'impedimento tecnico riscontrato, al fine di dare pronta soluzione alla problematica, infatti solo l'08/02/20 l'utente ha poi inviato a Fastweb S.p.A. la fattura di Vodafone Italia S.p.A. al fine di ricavarne il CDM corretto. In ogni caso, si evidenzia che comunque la portabilità è stata espletata solo il 22 giugno 2020, a distanza di oltre quattro mesi dalla comunicazione del codice di migrazione corretto, mediante invio della fattura.

Ciò stante, atteso che l'istante si duole del ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento operatore, non c'è evidenza che, nelle more, l'utenza oggetto di controversia fosse disservita, tantomeno il Sig. Di Stefano lo ha specificamente lamentato. Pertanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,50 al giorno per 230 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 05/11/2019 (data del primo KO notificato a Fastweb S.p.A.) al 22/06/20 (data in cui è stata espletata la portabilità), per un importo complessivo pari a euro 345,00.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, 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. Di Stefano 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 rimborsare, ovvero stornare, tutti gli importi addebitati in riferimento all'utenza n. 0236741xxx, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante euro 345,00 (trecentoquarantacinque/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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, 26 novembre 2020

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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