



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 35/16/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
EDIL TECNIC DI P. / VODAFONE ITALIA S.P.A. (GIÀ VODAFONE  
OMNITEL B.V.) – FASTWEB S.P.A.  
(GU14 n. 729/2015)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 15 marzo 2016;

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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 656/15/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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*”;

VISTA l’istanza della ditta Edil Tecnic di P., del 14 maggio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **1. La posizione dell'istante**

La ditta istante, intestataria delle utenze telefoniche n. 081457xxx e n. 08118900xxx di tipo *business*, ha lamentato, nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (già Vodafone Omnitel B.V.) e di Fastweb S.p.A., il ritardo nella gestione della procedura di migrazione, con portabilità del numero, delle predette utenze da Vodafone a Fastweb nonché, a seguito dell'espletamento della migrazione, il malfunzionamento del servizio voce sull'utenza n. 081457xxx e la totale interruzione del servizio fax sull'utenza n. 08118900xxx.

In particolare, nell'istanza di definizione della controversia e nel corso del procedimento, l'istante ha rappresentato che:

a) in data 1 agosto 2014, sottoscriveva con l'operatore Fastweb S.p.A. il contratto di fornitura dei servizi voce e dati sull'utenza n. 081457xxx nonché del servizio fax sull'utenza n. 08118900xxx, con richiesta di migrazione e portabilità del numero di entrambe le utenze dall'operatore Vodafone Italia S.p.A.;

b) la migrazione dell'utenza n. 081457xxx, sulla quale erano attivi i servizi voce e ADSL, si perfezionava alla fine del mese di ottobre 2014, ed a seguito della stessa si rilevava il malfunzionamento del servizio voce, attesa la sola ricezione delle chiamate in entrata provenienti da numerazioni H3G S.p.A.;

c) la migrazione dell'utenza n. 08118900xxx, sulla quale era attivo il servizio fax, si perfezionava solo nel mese di dicembre 2014;

d) nonostante i reclami formalizzati dall'istante nei confronti di entrambi gli operatori, né Vodafone Italia S.p.A. né Fastweb S.p.A. riscontravano gli stessi.

In ragione dei descritti contegni degli operatori telefonici convenuti, la parte istante ha richiesto:

- (i) la liquidazione di un indennizzo per ritardo nella portabilità ed attivazione del numero principale;
- (ii) la liquidazione di un indennizzo per mancata attivazione del numero di fax in portabilità;
- (iii) la liquidazione di un indennizzo per mancata erogazione del servizio ADSL e ritardo nell'attivazione;
- (iv) la liquidazione di un indennizzo per mancata erogazione del servizio di telefonia;
- (v) la liquidazione di un indennizzo/rimborso per le spese procedurali;
- (vi) la liquidazione di un indennizzo per disservizio continuato nel tempo e mancato inserimento in elenchi;
- (vii) la liquidazione di un indennizzo per mancata presa in carico delle segnalazioni fatte telefonicamente e a mezzo fax.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **2. La posizione degli operatori**

La società Vodafone Italia S.p.A., nella propria memoria, ha eccepito, in primo luogo, l'inammissibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione. Nel merito, l'operatore ha contestato la genericità delle contestazioni sollevate dall'istante ed, in ogni caso, quanto all'asserito ritardo nel perfezionamento della migrazione delle linee verso Fastweb S.p.A., ha affermato che nessuna responsabilità può essere ascritta alla società che, in qualità di *Donating*, ha adempiuto a tutti i doveri previsti dalla normativa di settore, precisando che l'attività di impulso della migrazione o di *number portability* pura nei passaggi *OLO to OLO* dei numeri ricade sul gestore *Recipient*.

Più precisamente, Vodafone Italia S.p.A. ha rappresentato di aver ricevuto solo in data 13 ottobre 2014 la richiesta di acquisizione da parte di Fastweb S.p.A. del *link* e delle numerazioni associate e che la migrazione risulta essersi regolarmente espletata in data 29 ottobre 2014. Quanto ai disservizi lamentati dall'istante, Vodafone Italia S.p.A. ha rilevato che nessuna segnalazione in merito a malfunzionamenti è stata effettuata dall'istante o, quantomeno, risulta allegata e comunque presente nei sistemi Vodafone. L'operatore ha, inoltre, affermato che dalle fatture risulta effettuato regolare traffico sulle utenze oggetto del contenzioso sino alla disattivazione per migrazione. Vodafone ha, peraltro, precisato che l'unica segnalazione in relazione al solo servizio voce su linea fissa è avvenuta a mezzo fax il 4 novembre 2014, data successiva alla migrazione, e, pertanto, l'istante è stato invitato a rivolgersi al gestore con cui erano attivi i servizi.

Infine, Vodafone Italia S.p.A. ha contestato la richiesta di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami, attesa la mancata produzione di questi ultimi da parte dell'istante. Il gestore, poi, ha rappresentato che l'istante ha una posizione aperta a causa del mancato pagamento delle fatture del 27 novembre 2014 e del 28 gennaio 2015, per un totale di euro 1.162,32 e, pertanto, ha richiesto la compensazione di eventuali somme che potranno essere riconosciute all'istante con quelle vantate da Vodafone, oltre alla compensazione delle spese della procedura.

La società Fastweb S.p.A., nella propria memoria, ha eccepito, in primo luogo, l'inammissibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione, ed, in particolare, ha rilevato che nell'istanza di conciliazione della controversia l'istante ha lamentato un disagio a far data dagli inizi di settembre 2014 per poi, con l'istanza di definizione, far decorrere la propria doglianza a far data dal 1 agosto 2014.

Nel merito, l'operatore ha evidenziato che, a seguito della sottoscrizione della Proposta di Abbonamento, i servizi richiesti dall'istante sono stati correttamente attivati ed erogati da Fastweb S.p.A., precisando che la Proposta di Abbonamento è stata ricevuta dall'operatore in data 7 ottobre 2014 e che la procedura è stata correttamente portata a compimento in data 29 ottobre 2014, come da schermate Eureka prodotte in atti; tanto,



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

nel rispetto delle tempistiche indicate nella Carta dei Servizi e nelle Condizioni Generali di Contratto dell'operatore. La società, inoltre, ha rilevato che la fatturazione consente di riscontrare un significativo traffico telefonico utile a comprovare la corretta erogazione dei servizi.

In ordine alle segnalazioni dell'utente, Fastweb S.p.A. ha eccepito che le medesime sono state inoltrate ad un numero errato.

In sede di udienza di discussione, sia Vodafone Italia S.p.A. che Fastweb S.p.A. (quest'ultima reiterando quanto già rilevato con propria memoria di replica a quella depositata dall'istante) hanno eccepito la inammissibilità della memoria di replica depositata dall'istante in quanto tardiva rispetto ai termini assegnati alle parti nonché, ai sensi dell'articolo 11 del *Regolamento*, l'inutilizzabilità, nella fase definitiva della controversia, delle eventuali proposte conciliative avanzate dagli operatori in sede di conciliazione innanzi al CORECOM.

La parte istante, nel corso dell'udienza di discussione, per la denegata ipotesi in cui la propria memoria di replica fosse ritenuta inammissibile, chiedeva di intenderne il contenuto quale oggetto delle deduzioni a verbale, ai fini della discussione della controversia.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Vodafone Italia S.p.A. e da Fastweb S.p.A. circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione.

La parte che eccepisce l'inammissibilità delle avverse richieste ha l'onere di indicare quantomeno le richieste contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità; al contrario, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio.

Quanto sopra considerato, risulta valevole anche in relazione al rilievo di Fastweb S.p.A. secondo il quale nel formulario UG l'istante ha asserito un disagio a far data dagli inizi di settembre 2014, mentre nel formulario GU14 le doglianze hanno decorrenza a far data dal 1 agosto 2014. In ogni caso, appare opportuno rilevare come la doglianza in questione sia relativa al ritardo nell'attivazione del servizio che non può che valutarsi, quanto al *dies a quo* di computo del lamentato ritardo, a decorrere dal sessantunesimo giorno dalla sottoscrizione della Proposta di Abbonamento, pacificamente avvenuta in data del 1 agosto 2014.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Sempre in via preliminare, risulta accoglibile l'eccezione degli operatori convenuti in ordine alla inammissibilità della memoria di replica della parte istante, siccome tardivamente depositata in atti.

Merita di essere accolta, altresì, l'eccezione di Vodafone Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A. circa la inutilizzabilità ai sensi dell'art. 11 del *Regolamento*, in sede di definizione della controversia, delle proposte conciliative formulate dalle parti nella fase conciliativa della lite.

Tanto premesso, alla luce dell'istruttoria condotta, l'istanza dell'utente deve ritenersi fondatamente proposta; tuttavia, le domande ivi formulate meritano di essere parzialmente accolte, per le ragioni di seguito esposte.

In ordine al lamentato ritardo della procedura di migrazione, con portabilità del numero, di entrambe le utenze oggetto di controversia, le richieste di indennizzo di cui ai punti i), iii) e vi), possono essere accolte nei seguenti termini.

In mancanza di evidenza probatoria della ricezione della Proposta di Abbonamento da parte di Fastweb S.p.A. in data 7 ottobre 2014, come asserita dal predetto operatore, deve ritenersi che il ritardo nella migrazione delle utenze oggetto di controversia debba apprezzarsi prendendo in considerazione la data di sottoscrizione del contratto di fornitura, 1 agosto 2014, ed il periodo di 60 giorni indicato nella Carta Servizi Fastweb S.p.A. quale limite di tempo massimo per l'attivazione del servizio.

A decorrere, dunque, dal giorno 30 settembre 2014, il ritardo nella migrazione delle utenze interessate è quantificabile in 29 giorni, tenuto conto che entrambe le utenze risultano migrate in Fastweb in data 29 ottobre 2014, alla luce di quanto emerge dal contenuto del reclamo in atti e delle schermate del sistema in uso fornite dagli operatori.

Per il suddetto ritardo, Fastweb S.p.A. è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo di euro 1,50 *pro die* previsto dal comma 3 dell'art. 3 del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori* di cui all'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, trattandosi di ritardo nella procedura per il cambio di operatori per il quale l'importo di euro 7,50 dell'indennizzo giornaliero previsto dal 1° comma della citata disposizione è ridotto ad un quinto; trattandosi di utenze di tipo "affari", ai sensi dell'art. 12 del predetto Regolamento, l'indennizzo giornaliero deve computarsi nella misura di euro 3,00 per ciascun servizio non accessorio per ogni giorno di ritardo. Tenuto conto che i servizi attivi sulle utenze interessate sono tre (voce e dati sulla linea n. 081457xxx [il secondo – contrariamente a quanto indicato nella richiesta *sub iii)* – non risultante assente alla luce di quanto emerso nel procedimento, bensì tardivamente attivato] e di telefonia fissa (fax) sull'utenza n. 08118900xxx) ed i giorni di ritardo sono 29 (ventinove), l'importo complessivamente spettante a titolo di indennizzo è pari ad euro 261,00 (duecentosessantuno/00).

Le richieste dell'istante *sub ii)* e *iv)* possono trovare accoglimento con la precisazione che i disservizi di cui trattasi sono costituiti dal malfunzionamento parziale del servizio voce sull'utenza fissa n. 081457xxx e dal totale malfunzionamento del servizio di telefonia fissa (fax) sulla linea 08118900xxx.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

La richiesta *sub vi*) dell'istante in ordine alla liquidazione di un indennizzo per disservizio continuato nel tempo, deve intendersi reiterativa di quelle *sub ii*) e *iv*) in esame.

Ciò precisato, stante il perfezionamento della procedura di migrazione delle linee verso Fastweb già dal 29 ottobre 2014, nessuna responsabilità risulta imputabile a Vodafone Italia S.p.A. per i disservizi verificatisi sulle utenze dalla predetta data.

Quanto al primo disservizio lamentato, dal reclamo del 4 novembre 2014 allegato in atti è evincibile che la linea in questione presentasse un parziale malfunzionamento integrato dalla impossibilità di ricevere chiamate in entrata da numerazioni diverse da quelle attive con l'operatore H3G S.p.A.; problematica che, da quanto complessivamente emerso nel corso del procedimento, risulterebbe essere stata risolta alla fine del mese di dicembre 2014.

Del resto, le deduzioni contrarie di Fastweb S.p.A., volte a contestare il malfunzionamento *de quo*, non risultano idonee a dimostrare l'esatto adempimento dell'obbligazione di fornitura del servizio ovvero che l'inadempimento sia dovuto a causa non imputabile al predetto operatore, ai sensi dell'art. 1218 c.c.; la fatturazione recante il traffico in uscita, invocata dall'operatore a supporto della propria contestazione, infatti, non vale a provare il regolare traffico in entrata sull'utenza interessata.

In ragione della predetta irregolare fornitura del servizio voce, Fastweb S.p.A. è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo giornaliero di euro 2,50 previsto dall'art. 5, comma 2, della delibera n. 73/11/CONS, nella misura, pari al doppio, di euro 5,00 ai sensi dell'art. 12, comma 2, del citato Regolamento trattandosi di utenza *business*, per 57 giorni decorrenti dal 4 novembre 2014 (data di inoltro del reclamo relativo al disservizio) al giorno 31 dicembre 2014 (data che deve ritenersi, da quanto emerso nel corso del procedimento, quella in cui il disservizio ha trovato risoluzione).

L'importo complessivamente spettante all'istante in relazione all'irregolare funzionamento del servizio voce è, pertanto, pari ad euro 285,00 (duecentottantacinque/00).

In relazione al servizio di telefonia fissa (fax) attivo sull'utenza n. 08118900xxx, in assenza di contrarie produzioni probatorie da parte di Fastweb S.p.A., deve ritenersi imputabile all'operatore l'omessa fornitura del predetto servizio dal 4 novembre 2014 (data di inoltro del reclamo relativo al disservizio) al giorno 13 novembre 2014 (data a decorrere dalla quale, a tenore della fatturazione in atti - recante il traffico in uscita dell'utenza interessata - deve ritenersi che il servizio *de quo* fosse regolarmente funzionante). L'operatore è tenuto, dunque, per la totale interruzione del servizio *de quo* alla corresponsione dell'indennizzo di euro 5,00 previsto dall'art. 5, comma 2, della delibera n. 73/11/CONS, nella misura, pari al doppio, di euro 10,00 ai sensi dell'art. 12, comma 2, del citato Regolamento trattandosi di utenza *business*, per complessivi 9 giorni, per un totale di euro 90,00 (novanta/00).

Nessun indennizzo spetta all'istante per il mancato inserimento negli elenchi telefonici, come richiesto dall'istante *sub vi*). Non solo, infatti, nella descrizione dei fatti



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

oggetto di controversia nulla è allegato al riguardo dall'istante, sicché la richiesta è da ritenersi generica e, come tale, inammissibile, ma oltre tutto, *ad colorandum*, deve rilevarsi che non vi è evidenza documentale del lamentato mancato inserimento a fronte della richiesta dell'istante di inserimento negli elenchi telefonici, ovvero, trattandosi di portabilità delle numerazioni verso altro operatore, di mantenimento della precedente scelta di inserimento operata con il precedente gestore.

In ordine alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami dell'istante, come da questi richiesto *sub vii*), deve rilevarsi che l'unico reclamo in atti è quello trasmesso dall'istante a Fastweb S.p.A. in data 4 novembre 2014 a mezzo fax al n. 02454011077, numerazione che l'operatore rileva essere diversa da quella indicata nelle Condizioni Generali di Contratto quale canale, tra gli altri, idoneo alla formalizzazione del reclamo, ma che, tuttavia, risulta essere quella indicata, alla predetta finalità, nella Carta dei Servizi allegata alla memoria difensiva di Fastweb S.p.A.. L'istante, dunque, ha utilizzato canale idoneo alla formalizzazione del reclamo. La richiesta di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro al predetto reclamo, tuttavia, non può essere accolta tenuto conto che Fastweb S.p.A., per *facta concludentia*, si è attivata per la risoluzione delle problematiche segnalate dall'utente. Tuttavia, detto positivo riscontro è avvenuto alla fine del mese di dicembre e, pertanto, con 12 giorni di ritardo rispetto alla scadenza del termine di 45 giorni indicato quale tempo massimo di gestione dei reclami da parte dell'operatore e, pertanto, all'utente spetta un indennizzo per ritardata risposta ai reclami pari ad euro 12,00 (dodici/00), considerato l'importo giornaliero di un euro 1,00 previsto dall'art. 11 del Regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS per la suddetta fattispecie.

Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00) per quanto concerne le spese di procedura, oggetto di richiesta da parte dell'istante *sub v*), atteso che l'istante ha partecipato alle udienze innanzi al CORECOM Campania ed all'Autorità per mezzo del delegato incarico della sua rappresentanza.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza della ditta Edil Tecnic di Michele Perna nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. ed accoglie parzialmente la stessa istanza nei confronti della società Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00), per le spese di procedura, ed i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 261,00 (duecentosessantuno/00), a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura per il cambio di operatori (euro 3,00 al giorno per ciascuno dei 3 servizi non accessori interessati sulle utenze *business*, per 29 giorni);
- ii. euro 285,00 (duecentottantacinque/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento parziale del servizio voce (euro 5,00 per il servizio attivo su utenza *business* per 57 giorni);
- iii. euro 90,00 (novanta/00) a titolo di indennizzo per la totale interruzione del servizio di telefonia fissa (fax) (euro 10,00 per il servizio attivo su utenza *business* per 9 giorni);
- iv. euro 12,00 (dodici/00) a titolo di indennizzo per ritardo riscontro al reclamo dell'istante.

3. La società Fastweb S.p.A. 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, 15 marzo 2016

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*  
Antonio Perrucci