



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 37/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
OLEODINAMICA TULLIO / VODAFONE ITALIA S.P.A./FASTWEB S.P.A.
(GU14/2233/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 4 maggio 2017;

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. 125/17/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 società Oleodinamica Tullio, del 14 ottobre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società istante, titolare delle utenze telefoniche *business* n. 0810600XXX, n. 0818169XXX e n. 08119558XXX, lamenta, 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, e la totale interruzione del servizio.

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

a. in data 29 febbraio 2016, a seguito del contratto sottoscritto con l'operatore Fastweb S.p.A., ha chiesto la migrazione con portabilità, delle predette linee telefoniche da Vodafone Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A.;

b. tuttavia, l'utenza n. 0810600XXX sulla quale era attivo sia il servizio "Voce" che il servizio "dati" è stata sospesa nel mese di aprile 2016, mentre l'utenza n. 0818169XXX, sulla quale era attivo sia il servizio "Voce" che il servizio "Dati", e la n. 08119558XXX, sulla quale era attivo il servizio fax, sono state sospese a far data dal 4 maggio 2016;

c. i reclami formalizzati dall'istante nei confronti di entrambi gli operatori, non sono stati riscontrati né da Vodafone Italia S.p.A., né da Fastweb S.p.A., tantomeno gli operatori hanno adempiuto al provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM Campania al fine di riattivare i servizi.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

i. la riattivazione delle linee telefoniche n. 0810600XXX e n. 08119558XXX, senza oneri e costi aggiuntivi per l'utente;

ii. la corresponsione degli indennizzi per sospensione dell'utenza n. 0810600XXX dal 1 aprile 2016 e sino alla riattivazione della stessa, in riferimento ai servizi "Voce" e ADSL;

iii. la corresponsione degli indennizzi per sospensione dell'utenza n. 0818169XXX, dal 4 maggio 2016 al 30 agosto 2016, in riferimento ai servizi "Voce" e ADSL;

iv. la corresponsione degli indennizzi per sospensione dell'utenza n. 08119558XXX dal 1 aprile 2016 e sino alla riattivazione della stessa;

v. lo storno ovvero il rimborso delle fatture emesse in riferimento alla linea n. 0810600XXX dal 1 aprile 2016;

vi. lo storno ovvero il rimborso delle fatture emesse in riferimento alla linea n. 0818169XXX, dal 4 maggio 2016 al 30 agosto 2016;

vii. lo storno ovvero il rimborso delle fatture emesse in riferimento alla linea n. 08119558XXX, dal 4 maggio 2016;

viii. la liquidazione di un indennizzo per errata fatturazione;

ix. la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami;

x. la liquidazione di un indennizzo per mancata attivazione dei servizi richiesti da parte di Fastweb S.p.A., in adempimento alla PDA sottoscritta;

xi. il rimborso delle spese di procedura.



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, nonché la genericità delle contestazioni sollevate dall'istante.

Nel merito, l'operatore ha dichiarato che, “[p]er quanto concerne il numero 0810600XXX e il link associato 3745716 risulta presente a sistema una richiesta di migrazione out verso il gestore Alacom BT Italia, espletata in data 23 marzo 2016. Tuttavia, quest'ultimo gestore non ha acquisito la numerazione ma solo l'accesso alla rete (parte dati). Tale circostanza, tenuto conto che Vodafone fornisce il servizio voce con modalità Voip, ha necessariamente comportato la disattivazione del numero, che è rientrato libero nella disponibilità del donator Fastweb in data 02 maggio 2016”.

Le numerazioni 0818169XXX e 08119558XXX risultano invece migrate in Fastweb S.p.A. in data 4 maggio 2016.

A seguito di nuova richiesta di migrazione Vodafone ha riattivato i servizi sulla numerazione 0818169XXX in data 16 agosto 2016, la sola indicata dall'utente nella prima modulistica sottoscritta, in atti. Il numero 08119558XXX, viceversa, non è stato riattivato in quanto non era indicato nella PDA datata 10 maggio 2016.

Infine, l'operatore ha contestato la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, in quanto alcun reclamo valido risulta allegato in atti.

La società Fastweb S.p.A., in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza per carenza di legittimazione attiva del sig. Ciro Cutolo, non essendo stata depositata apposita visura camerale comprovante il potere di rappresentanza di questi.

Nel merito, l'operatore ha dichiarato che, a seguito della sottoscrizione della Proposta di abbonamento avvenuta in data 29 febbraio 2016, ha avviato la procedura di migrazione della linea telefonica n. 0810600XXX l'11 marzo 2016, ma tale richiesta è stata bocciata il 18 marzo 2016 dal *donating* con causale “*altro ordine in corso per tale utenza*”; il giorno stesso l'operatore ha contattato l'istante che, come si evince dalle schermate allegate alle memorie, ha confermato di aver attivato il servizio con un altro operatore. Pertanto, in riferimento a tale utenza, Fastweb S.p.A. ha dichiarato di non aver mai attivato alcun servizio né emesso alcuna fattura.

In riferimento alle utenze associate ai numeri 08119558XXX e 0818169XXX, la Società ha addotto di aver avviato la procedura di migrazione, espletata in data 4 maggio 2016, tuttavia, in corso di espletamento, il cliente “*ha manifestato la volontà di non voler l'attivazione dei servizi*” ed ha anche rifiutato la predisposizione temporanea proposta da Fastweb S.p.A. ai sensi dell'articolo 5.4 delle Condizioni Generali di Contratto. L'operatore ha quindi precisato che “*la mancata attivazione non è di certo imputabile a Fastweb S.p.A., ma al rifiuto dell'istante*” e che anche in riferimento a tale *account* non è stata emessa alcuna fattura.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Alla luce della volontà dell'utente di rientrare in Vodafone Italia S.p.A., Fastweb S.p.A. ha poi comunicato il codice di migrazione all'istante. In data 17 maggio 2016 Fastweb S.p.A. *donating* ha ricevuto una richiesta di migrazione da Vodafone Italia S.p.A. *recipient*, relativa alla sola numerazione 0818169XXX, bocciata quindi dal *donating*, in fase 2, con causale “*disservizio al cliente per incompletezza dei DN associati all'accesso*”.

In data 28 giugno 2016, Vodafone Italia S.p.A. *recipient* ha inviato a Fastweb S.p.A. una seconda richiesta di migrazione, bocciata sempre in fase 2 con la medesima causale di scarto.

Il 25 luglio 2016 è pervenuta da Vodafone Italia S.p.A. un'ulteriore richiesta di migrazione, espletata in data 16 agosto 2016. Tuttavia, essendo indicato nella richiesta solo il *directory number* 0818169XXX, solo tale numerazione è migrata in Vodafone Italia S.p.A.

Il n. 08119558XXX è stato rilasciato a Telecom Italia S.p.A. da parte di Fastweb S.p.A. il 17 agosto 2016, con relativa richiesta di cessazione espletata il 6 settembre 2016, come prevede la procedura.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si ritiene ammissibile, limitatamente alla richiesta dell'utente di riattivazione della linea n. 08119558XXX, l'eccezione formulata da Vodafone Italia S.p.A. circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione. In proposito, come di seguito si dirà, la pretesa dell'istante non potrà fondare sul titolo contrattuale datato 15 giugno 2016, in quanto successivo alla data di deposito dell'istanza di conciliazione in CORECOM.

Viceversa, non merita accoglimento l'eccezione preliminare sollevata da Fastweb S.p.A. in relazione alla carenza di legittimazione attiva del Sig. Ciro Cutolo. Al riguardo, si rappresenta che l'istanza di definizione depositata in Autorità risulta compilata mediante il formulario GU14 la cui sottoscrizione determina l'assunzione di responsabilità del sottoscrittore in ordine alla veridicità di quanto dichiarato, ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000.

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.

La richiesta *sub. i.*, in riferimento alla linea telefonica *business* n. 0810600XXX, non può essere accolta. In particolare, la memoria depositata da BT Italia S.p.A., in sede di integrazione istruttoria, conferma che la società Fastweb S.p.A. era tecnicamente impossibilitata ad attivare la predetta utenza, in adempimento alla PDA sottoscritta il 29 febbraio 2016, in quanto contemporaneamente era in corso la procedura di migrazione della medesima linea in BT Italia S.p.A. che, infatti, ha dichiarato di averla acquisita in data 23 marzo 2016, per poi cessarla, definitivamente, in data 10 ottobre 2016. In assenza di un qualunque titolo contrattuale successivo alla migrazione dell'utenza in BT Italia S.p.A., non si ravvisa in capo ad alcuno degli operatori coinvolti in controversia l'obbligo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di riattivazione della linea. Analogamente, non può essere accolta la richiesta di riattivazione della linea telefonica *business* n. 08119558XXX. Infatti, atteso che dalla documentazione in atti e, specificamente, dal contratto stipulato in data 10 maggio 2016, risulta che l'istante aveva fatto richiesta di migrazione in Vodafone Italia S.p.A., con *number portability*, della sola numerazione 0818169XXX, si ritiene che il medesimo operatore non aveva titolo per migrare anche l'utenza n. 08119558XXX, poi cessata da Fastweb S.p.A. in quanto associata al DN migrato. In sede di repliche, l'utente ha poi depositato una PDA di migrazione in Vodafone S.p.A. relativa anche alla numerazione 08119558XXX; tuttavia, si osserva che il predetto titolo è datato 15 giugno 2016, quindi risulta sottoscritto, peraltro solo dall'istante e non dal gestore, in epoca successiva al deposito dell'istanza di conciliazione dinanzi al CORECOM Campania, del 30 maggio 2016. In relazione a tanto, si osserva che poiché la materia è stata sottratta al tentativo di conciliazione, non può formare oggetto dell'istanza di definizione.

Parimenti, non può essere accolta la richiesta *sub ii.*, constatato che, come confermato dalle dichiarazioni rese in sede di integrazione istruttoria dalla società BT Italia S.p.A., *“l'utenza telefonica n. 0810600XXX è migrata su rete BT Italia in data 23/3/16”* la quale ne ha poi disposto la cessazione in data 11 ottobre 2016. In relazione a tanto, alcuna responsabilità può essere imputata agli operatori coinvolti in controversia relativamente alla contestata interruzione dei servizi a far data dal 1 aprile 2016.

Può, viceversa, trovare accoglimento la richiesta di cui al punto *iii.* In particolare, non trova supporto probatorio in atti la dichiarazione di Fastweb S.p.A. secondo la quale, in corso di espletamento della procedura di migrazione dell'utenza *business* n. 0818169XXX, l'istante ha poi rifiutato sia l'attivazione dei servizi che la cosiddetta “predisposizione temporanea” proposta dall'operatore, ai sensi dell'articolo 5.4 delle condizioni generali di contratto. In proposito, considerato che l'utenza n. 0818169XXX incontestatamente risulta migrata in Fastweb S.p.A. il 4 maggio 2016, il predetto operatore è tenuto a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo totale pari ad euro 2.080,00 (duemilaottanta/00), computato nella misura di 10,00 euro giornalieri, per ciascun servizio, Voce e ADSL, per complessivi 104 giorni, riferiti al periodo compreso dal 4 maggio 2016 al 16 agosto 2016 (data in cui la numerazione è stata importata in Vodafone Italia S.p.A.).

Analoghe osservazioni valgono in riferimento alla richiesta di corresponsione dell'indennizzo di cui al punto *iv.*, relativa alla sospensione della linea fax n. 08119558XXX. Infatti, anche in tal caso, si osserva che Fastweb S.p.A. non ha dimostrato che l'utente ha rifiutato l'attivazione dei servizi, nonché la cosiddetta “predisposizione temporanea” di cui alle richiamate condizioni generali di contratto. Pertanto, considerato che l'utenza *business* n. 08119558XXX incontestatamente risulta migrata in Fastweb S.p.A. il 4 maggio 2016, il predetto operatore è tenuto a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo totale pari ad euro 1.250,00 (milleduecentocinquanta/00), computato nella misura di 10,00 euro giornalieri, per complessivi 125 giorni, riferiti al periodo compreso dal 4 maggio 2016 al 6 settembre



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2016 (dato in cui Telecom Italia S.p.A. ha espletato la cessazione della linea su richiesta di Fastweb S.p.A.).

Le richieste *sub v.*, *vi.* e *vii.* non possono trovare accoglimento in quanto l'istante non ha prodotto le fatture contestate. In particolare, atteso che Fastweb S.p.A. ha dichiarato di non aver emesso alcuna fattura in riferimento alle posizioni dedotte in controversia e le fatture in atti, emesse da Vodafone Italia S.p.A., non sono riferibili alle utenze, ovvero al periodo oggetto di contestazione, restano generiche e non supportate da alcuna evidenza documentale le relative richieste dell'utente.

Per la motivazione di cui sopra, analogamente, non può essere accolta la richiesta *sub viii* di corresponsione di indennizzo a titolo di errata fatturazione, fermo restando che tale ipotesi non è comunque contemplata nel *Regolamento sugli indennizzi*.

Può, viceversa, essere accolta la richiesta di cui al punto *ix.*, in considerazione del fatto che il primo reclamo in atti risulta sia stato inviato, sia a Vodafone Italia S.p.A. che a Fastweb S.p.A., in data 10 maggio 2016. Pertanto, non avendo gli operatori ha dato prova, rispettivamente, di aver riscontrato il suddetto reclamo validamente inviato dall'utente, si ritiene che Fastweb S.p.A. debba corrispondere alla società Oleodinamica Tullio l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,00 *pro die*, per complessivi 102 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 10 maggio 2016 al 4 ottobre 2016 (data in cui è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione in CORECOM), già decurtati del termine di 45 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 4.13 della propria Carta dei Servizi per dare riscontro al reclamo, per un importo totale pari ad euro 102,00 (centodieci/00); analogamente, in riferimento al medesimo periodo, Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere alla società Oleodinamica Tullio l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,00 *pro die*, per complessivi 102 giorni, computati come sopra, già decurtati del termine di 45 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi della propria Carta dei Servizi per dare riscontro al reclamo, per un importo totale pari ad euro 102,00 (centodieci/00).

Inoltre, si ritiene che la richiesta di corresponsione di indennizzo *sub x.* sia interamente soddisfatta per effetto dell'accoglimento delle richieste di cui ai punti *iii.* e *iv.*

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, 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), atteso che l'utente ha partecipato sia all'udienza innanzi al CORECOM che innanzi all'Autorità per mezzo di suo delegato; fermo restando che del pagamento della predetta somma saranno onerati, rispettivamente Fastweb S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A., in misura proporzionale all'indennizzo dovuto all'istante.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Oleodinamica Tullio nei confronti delle società 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 pagare in favore dell'istante la somma di euro 75,00 (settantacinque/00), per le spese di procedura, ed i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 2.080,00 (duemilaottanta/00), a titolo di indennizzo per omessa attivazione dell'utenza *business* n. 0818169XXX;

ii. euro 1.250,00 (milleduecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per omessa attivazione dell'utenza *business* n. 08119558XXX;

iii. euro 102,00 (centodue/00), a titolo di mancata risposta al reclamo.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 25,00 (venticinque/00), per le spese di procedura, l'importo di euro 102,00 (centodue/00), a titolo di mancata risposta al reclamo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

4. Le società Fastweb S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. 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, 4 maggio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Riccardo Capecchi