

DELIBERA N. 70/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MINICHINO/VODAFONE ITALIA S.P.A./FASTWEB S.P.A.
(GU14/403275/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 10 giugno 2021;

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. 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. 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. 696/20/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 Minichino del 09/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza n. 0818262xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. *«mentre l'utente era cliente Vodafone, in data 20.5.2020, ricevette una telefonata da un sedicente agente Vodafone che preannunciò un aumento unilaterale delle condizioni da parte di Vodafone di € 8,99 + IVA mensili e gli passava un'associazione che gli avrebbe fatto un contratto più conveniente con altro operatore»;*

b. per quanto sopra, l'utente ha quindi stipulato un contratto con Fastweb S.p.A., ma in data 25/05/2020 ha esercitato telefonicamente il diritto di ripensamento;

c. in data 28/05/2020 l'utente contattava Vodafone Italia S.p.A. per avere conferma che la procedura di migrazione era stata interrotta, ma l'operatore lo informava del contrario;

d. dopo numerose telefonate, l'utente inviava a Fastweb S.p.A., in data 05/06/2020 una comunicazione, a mezzo PEC, per formalizzare il recesso;

e. il 15/06/2020, tuttavia, l'istante constatava l'interruzione della linea telefonica che, nel frattempo, risultava comunque migrata in Fastweb S.p.A.;

f. Fastweb S.p.A., però, non aveva mai consegnato il *modem*, quindi i servizi non erano fruibili;

g. dopo svariati contatti con i rispettivi *call center* degli operatori, il 03/07/2020 l'utente ha depositato un'istanza GU5/300599/2020 in esito al quale il CORECOM competente ha adottato un provvedimento d'urgenza in data 08/07/2020;

h. tuttavia, in data 20/07/2020 Vodafone Italia S.p.A. ha attivato un nuovo numero in luogo della numerazione storica richiesta.

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

i. *«storno degli eventuali costi di disattivazione o recesso in quanto l'utente ha esercitato il diritto di ripensamento»;*

ii. la corresponsione dell'indennizzo in riferimento al periodo compreso dal 15/06/2020 alla data del deposito dell'istanza;

iii. *«storno delle fatture emesse durante il disservizio»;*

iv. la corresponsione dell'indennizzo per omessa risposta al reclamo;

v. *«eventuale indennizzo per perdita della numerazione».*

2. La posizione degli operatori

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che parte istante aveva sottoscritto un contratto in data 20/05/2020 *«per la fornitura del servizio telefonico e contestuale richiesta di portabilità del numero 0818262xxx*

dal precedente operatore Vodafone». A fronte di ciò la Società ha avviato le procedure di competenza, mentre l'utente ha esercitato il diritto di recesso in data 05/06/2020.

La Società ha rappresentato che *«nonostante fossero passati più dei 14 giorni dalla sottoscrizione del contratto, Fastweb ha comunque gestito la comunicazione come ripensamento, puntualmente ottemperando alla normativa, non avviando alcun ciclo di fatturazione e interrompendo le attività volte alla fornitura dei servizi. Tuttavia, per un problema di disallineamento dei sistemi, nonostante fosse stata bloccata la schedulazione, la portabilità non è andata in scarto e risultata espletata il 15.06.2020»*. Al fine di far rientrare l'utenza di cui trattasi in Vodafone Italia S.p.A. era quindi necessario espletare una nuova procedura di migrazione, pertanto Fastweb S.p.A. *«ha inviato all'utente il Codice di migrazione (MTP08114416287011N) su due diversi indirizzi di posta in data 6.07.2020 e 7.07.2020»*, tuttavia non risultano richieste di migrazione da parte di Vodafone Italia S.p.A. o di altri operatori, pertanto la linea è andata in cessazione definitiva.

Fastweb S.p.A. ha altresì evidenziato che *«parte avversa ha incardinato la presente definizione sull'assunto che l'esercizio del ripensamento avrebbe comportato il rientro in automatico in Vodafone. Tuttavia, come visto, nel caso di specie era necessario ricevere una nuova richiesta da Vodafone»*.

L'operatore ha poi precisato che non ha mai addebitato alcun importo all'utente e, nel merito nella richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, ha addotto di aver inviato il 06/07/2020 il CDM all'utente, quindi di aver fornito riscontro per *facta concludentia*, fermo restando che *«formulario UG e GU5 sono stati depositati in data 3.07.2020 prima del decorrere del termine di 45 giorni di tempo che Fastweb aveva a disposizione per la gestione dei reclami in base alle Condizioni generali di contratto. Sul punto, è pacifico che l'utente, attraverso il deposito dell'istanza di conciliazione, momento nel quale si avvia un procedimento alternativo di contatto e 6 confronto con l'operatore, rinuncia alla gestione del reclamo ai sensi della Carta dei servizi, facendo venir meno la possibilità di applicare l'indennizzo richiesto»*.

Infine, la Società ha rappresentato che *«la cessazione dell'utenza e non è in alcun modo riconducibile alla condotta di Fastweb che anzi, dopo il ripensamento, ha mantenuto sui suoi sistemi il numero in attesa di ricevere una richiesta di portabilità. Ebbene dal mese di luglio 2020 al successivo mese di novembre 2020 all'operatore non è mai giunta una richiesta di portabilità verso diverso gestore»*.

In conclusione, Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto dell'istanza rilevando l'infondatezza delle avverse domande.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che *«risulta a sistema una richiesta di migrazione inserita da Fastweb il 29 maggio 2020, espletata in data 15 giugno 2020»*. L'operatore ha anche evidenziato che *«non risultano a sistema segnalazioni in relazione alle problematiche rappresentate nel formulario, solo un GU5 del luglio 2020, che veniva gestito con la formalizzazione di nuovo contratto con Vodafone, in cui l'istante accettava l'attivazione di una nuova linea»*.

La Società respinge, altresì, la contestazione relativa alla perdita del numero, atteso che *«il numero non è stato cessato da Vodafone ma dall'altro gestore, che l'istante non dimostra la storicità di intestazione dello stesso (il contratto SIP è intestato ad altra persona) né di aver contrattualizzato nuova richiesta di portabilità. Oltretutto, l'istante non ha inoltrato alcun reclamo a Vodafone in merito al nuovo contratto, con particolare riguardo alla mancata portabilità del numero»*. In proposito, l'operatore ha depositato la PDA sottoscritta da parte istante in data 13/07/2020 che non riporta alcuna richiesta di portabilità.

In virtù di quanto sopra esposto, l'operatore ha quindi escluso la propria responsabilità in merito ai fatti dedotti in controversia.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Preso atto che non risultano pretese economiche avanzate da Fastweb S.p.A. nei confronti dell'utente, la richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. in quanto, a prescindere dall'esercizio del diritto di ripensamento oltre il termine di 14 giorni dalla stipula del contratto, l'utenza dedotta in controversia è comunque migrata in Fastweb S.p.A., operatore *recipient*, senza alcuna responsabilità da parte dell'operatore *donating* in merito.

Viceversa, la richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento nei confronti di Fastweb S.p.A. Nel merito, sebbene l'operatore abbia asseritamente preso in carico il ripensamento dell'utente formalizzato oltre il termine di 14 giorni dalla stipula del contratto, l'utenza risulta migrata in Fastweb S.p.A. a far data dal 15/06/2020 *“per un problema di disallineamento dei sistemi”*, come dichiarato dallo stesso operatore in memorie. Tuttavia, dopo aver acquisito l'utenza, Fastweb S.p.A. non ha attivato i servizi telefonici, lasciando l'utente disservito. Tale condotta viola la disciplina regolamentare di settore, secondo cui gli operatori coinvolti nelle procedure di passaggio sono tenuti a sincronizzare le rispettive attività per consentire che il passaggio avvenga con il minimo disservizio per il cliente finale. Ciò stante, non può ritenersi che Fastweb S.p.A. abbia correttamente espletato la procedura di migrazione che, viceversa, avrebbe dovuto portare a compimento mediante l'attivazione della linea, cosicché l'utente non sarebbe rimasto

disservito nelle more del rientro dell'utenza in Vodafone Italia S.p.A. Pertanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 7,50 al giorno, per ciascun servizio, per 29 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 15/06/20 (data in cui Fastweb S.p.A. ha acquisito l'utenza) al 14/07/2020 (data in cui, in esecuzione al provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM competente, nell'ambito del procedimento GU5/300599/2020, Fastweb S.p.A. ha comunicato il CDM per consentire a Vodafone Italia S.p.A. di avviare la procedura di migrazione e riacquisire l'utenza), per un importo complessivo pari a euro 435,00.

Parimenti, merita accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii. Pertanto, fermo restando che Fastweb S.p.A. non ha formulato alcuna richiesta di pagamento nei confronti dell'utente, gli importi eventualmente addebitati da Vodafone Italia S.p.A. in relazione alla fornitura dei servizi telefonici sull'utenza dedotta in controversia a far data dal 15/06/2020 devono essere stornati, ovvero rimborsati.

Non può invece essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iv. in quanto l'unico reclamo in atti, inviato a Fastweb S.p.A. a mezzo PEC del 15/06/2020, deve intendersi tempestivamente riscontrato, attraverso le informazioni rese nell'ambito del procedimento GU5/300599/2020, avviato giusta istanza depositata in data 03/07/2020, quindi nel termine di 45 giorni che l'operatore si riserva per riscontrare i reclami, ai sensi delle proprie Condizioni generali di Contratto.

La richiesta dell'istante di cui al punto v., infine, deve essere considerata alla luce del provvedimento temporaneo adottato l'8/07/2020 dal CORECOM competente, nell'ambito del procedimento GU5/300599/2020. In particolare, Fastweb S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A., rispettivamente, avrebbero dovuto *“porre in essere, per quanto di propria competenza, tutte le misure necessarie per garantire l'attivazione/riattivazione, il corretto e completo funzionamento di tutti i servizi relativi all'utenza telefonica n. 0818262xxx intestata a MINICHINO”*. Orbene, atteso che con ogni evidenza parte istante chiedeva il rientro dell'utenza in questione in Vodafone Italia S.p.A., in adempimento al provvedimento temporaneo, Fastweb S.p.A. ha comunicato il CDM affinché Vodafone Italia S.p.A. avviasse la procedura di migrazione. Quest'ultima, tuttavia, in riscontro al provvedimento adottato, il 14/07/2020 ha dichiarato al fascicolo che *«per rientrare in Vodafone l'utente dovrà seguire i canali standard commerciali (tramite telefono, web o recandosi presso un punto vendita) e sottoscrivere nuovo contratto comunicando il codice di migrazione per la portabilità del numero»*. Il 21 luglio seguente, sempre nell'ambito del procedimento GU5/300599/2020, l'utente ribadiva la volontà di ottenere la riattivazione dei servizi telefonici da parte di Vodafone Italia S.p.A. sull'utenza n. 0818262xxx, stante il rapporto contrattuale sussistente anteriormente alla migrazione dell'utenza in Fastweb S.p.A., e il 31/07/2020 l'utente rappresentava che Vodafone Italia S.p.A. aveva attivato la linea su un numero nuovo, anziché sul numero richiesto. Ciò stante, si contesta a Vodafone Italia S.p.A. di non aver posto in essere alcuna attività tesa a recuperare la numerazione da Fastweb S.p.A., nonostante il provvedimento temporaneo

emesso precisasse che i servizi dovevano essere riattivati sul numero 0818262xxx, l'utente ne facesse ripetutamente richiesta e il CDM fosse disponibile nel fascicolo in quanto, come detto, comunicato da Fastweb S.p.A. in esecuzione al provvedimento temporaneo. In relazione a tanto, si ritiene che la responsabilità della perdita della numerazione dedotta in controversia sia addebitabile all'inerzia di Vodafone Italia S.p.A., atteso che dalla documentazione in atti è emerso che la numerazione 0818262xxx era utilizzata dall'utente da oltre 30 anni, in quanto serviva l'abitazione del Sig. Minichino a far data dall'anno 1982. Pertanto, la Società è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima di euro 1.500,00.

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 dell'utente Minichino 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, euro 435,00 (quattrocentotrentacinque/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per omessa attivazione dei servizi, voce e dati.

3. La società Vodafone Italia S.p.A., oltre allo storno, ovvero al rimborso, degli importi fatturati in relazione alla fornitura dei servizi telefonici sull'utenza dedotta in controversia a far data dal 15/06/2020, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 1.500,00 (millecinquecento/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per perdita della numerazione.

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, 10 giugno 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba