



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 75/19/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA COPYLEADER /FASTWEB S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A./TELECOM ITALIA S.P.A. (GU14/778/2018)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 22 maggio 2019;

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. 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*” (di seguito “*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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza di Copyleader del 15 maggio 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società istante, titolare delle utenze *business* n. 070504xxx, n. 070274xxx, n. 0704517xxx, n. 0700984xxx e n. 0700984xxx, lamenta il ritardo nella procedura di migrazione, l’attivazione di servizi non richiesti e l’addebito di importi non dovuti.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento è stato rappresentato quanto segue:

a. il 18 febbraio 2016 ha richiesto la migrazione delle utenze n. 070504xxx, n. 070274xxx, n. 0704517xxx da Fastweb S.p.A. a Vodafone Italia S.p.A.;

b. tuttavia, l’utenza n. 070504xxx è passata in Vodafone Italia S.p.A. con notevole ritardo; infatti il primo documento contabile in cui compare la numerazione è la fattura n. AG10772288 riferita al periodo compreso dal 17 maggio al 17 luglio 2016;

c. anche l’utenza n. 070274xxx è passata in Vodafone Italia S.p.A. con notevole ritardo; infatti il primo documento contabile in cui compare la numerazione è la fattura n. AG14152124 riferita al periodo compreso dal 16 luglio al 9 settembre 2016;

d. inoltre, “*per l’utenza n. 0704517xxx la portabilità non è mai stata portata a termine, pertanto il 6 febbraio 2017 è stata richiesta la disattivazione del numero*”;

e. Fastweb S.p.A. ha proseguito a emettere fatture per l’utenza n. 070274xxx anche dopo il passaggio in Vodafone Italia S.p.A. e, per l’utenza n. 0704517xxx, anche successivamente alla disdetta, inviata in data 6 febbraio 2017;

f. Vodafone Italia S.p.A. ha attivato altre due linee telefoniche non richieste (n. 0700984xxx e n. 0700984xxx) addebitando costi relativi al servizio *Ebox Office*, mai richiesto;

g. per di più, Vodafone Italia S.p.A., nelle fatture n. AG17588620 del 9 novembre 2016, n. AH07142183 del 27 aprile 2017 e n. AH18140372 dell’11 ottobre 2017, ha

addebitato, a titolo di costi di attivazione e di recesso anticipato, importi che si ritengono non dovuti, a fronte dei lamentati disservizi;

h. in data 10 ottobre 2016 l'utente ha richiesto la migrazione dell'utenza n. 070504xxx da Vodafone Italia S.p.A. a Telecom Italia S.p.A. con contestuale subentro nella titolarità da Copyleader a Gerst, ma il passaggio non è mai avvenuto fino a quando la migrazione della linea è stata richiesta ed espletata, il 21 luglio 2017, da Tiscali Italia S.p.A.

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

i. la corresponsione dell'indennizzo per il ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione da Fastweb S.p.A. a Vodafone Italia S.p.A. per le utenze n. 070504xxx e n. 070274xxx;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per omessa migrazione dell'utenza n. 0704517xxx da Fastweb S.p.A. a Vodafone Italia S.p.A.;

iii. v. la corresponsione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti (numerazioni 0700984xxx e 0700984xxx) da parte di Vodafone Italia S.p.A.;

iv. il rimborso dei costi addebitati da Vodafone Italia S.p.A. in relazione al servizio *E.box Office*, mai richiesto;

v. il rimborso di tutti i costi addebitati da Vodafone Italia S.p.A. a titolo di attivazione e di recesso anticipato;

vi. il rimborso degli importi illegittimamente addebitati da Fastweb S.p.A. in riferimento all'utenza n. 0704517xxx dopo la disdetta del 6 febbraio 2017 e in riferimento all'utenza n. 070274xxx dopo la migrazione in Vodafone Italia S.p.A.;

vii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata migrazione dell'utenza n. 070504xxx da Vodafone Italia S.p.A. a Telecom Italia S.p.A.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha precisato che l'utente ha aderito alla proposta di abbonamento Fastweb nel marzo 2014, *“con migrazione della numerazione n. 070274xxx da Wind Tre S.p.A., cui è stato aggiunto il numero nativo Fastweb 0704517xxx associato al servizio seconda linea”*.

Nel merito, ha addotto che, in riferimento alla numerazione 070274xxx, come risulta dalle schermate *Eureka* in atti, *“una prima e unica richiesta di portabilità è giunta nel mese di luglio 2016, ed è stata correttamente espletata il 29 luglio 2016”*. Nel caso di specie, la procedura richiesta era una *NPP* che prevede il passaggio della sola numerazione del cliente finale, senza contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio. Ciò comporta che, in assenza di recesso, i servizi non oggetto della richiesta di portabilità restano attivi. Gli addebiti in fattura risultano, pertanto, legittimi e dovuti. Inoltre, ha precisato che alcun reclamo risulta inviato alla Società in ordine ai fatti dedotti in controversia.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato che l'utente ha richiesto l'attivazione di tre *link* DSL/FIBRA con la portabilità delle utenze telefoniche fisse n. 070274xxx e n. 0704517xxx, con contratto "*E.Box Office*" sottoscritto in data 18 febbraio 2016. A seguito dell'attivazione del *link*, il n. 070274xxx è stato importato in data 29 luglio 2016, dopo un primo KO ricevuto dal *donor* il 17 marzo 2016, con causale "*il DN non è del tipo linea specificato*". Il numero 0704517xxx non è stato importato "*per impossibilità tecnica*". Il cliente ha, inoltre, richiesto la portabilità della numerazione 070504xxx, con contratto "*Soluzione Lavoro Red +*", portata a termine il 13 giugno 2016.

Nel merito dell'attivazione di servizi non richiesti, la Società ha contestato la fondatezza delle doglianze dell'istante, atteso che "*il numero 0700984xxx è rimasto attivo, quale numero provvisorio associato al servizio E.Box Office, solo fino all'espletamento della gnp dell'utenza 070274xxx*", mentre la numerazione 0700984xxx, aggiuntiva e associata anch'essa al servizio *E.Box*, è rimasta attiva a causa dell'impossibilità tecnica di procedere all'attivazione dell'utenza n. 0704517xxx. Peraltro, in riferimento alle suddette numerazioni alcun costo aggiuntivo è stato addebitato in fattura. In particolare, la Società ha precisato che gli addebiti relativi al link *E.Box Office* sono assolutamente legittimi sulla base del contratto sottoscritto dall'istante.

Circa gli importi contestati, di cui alle fatture n. AG17588620 del 9 novembre 2016, n. AH07142183 del 27 aprile 2017 e n. AH18140372 dell'11 ottobre 2017, l'operatore ha addotto che la disattivazione dei servizi comporta l'addebito dei costi di attivazione in un'unica soluzione e anche i costi di recesso sono conformi a quelli indicati nella modulistica contrattuale (articolo 13 del CGC per Aziende).

Per quanto concerne la successiva mancata migrazione dell'utenza telefonica n. 070504xxx verso Telecom Italia S.p.A., nei sistemi Vodafone Italia S.p.A. risultano 4 richieste di migrazione, tutte andate in scarto. La prima e la terza, inserite rispettivamente in data 18 ottobre 2016 e 19 maggio 2017, sono andate in scarto gestionale di fase 2 con causale "*incompletezza dei DN associati all'accesso da migrare*".

La seconda e la quarta, inserite rispettivamente in data 14 marzo 2017 e 14 giugno 2017, a seguito dell'OK gestionale di fase 2, sono andate in scarto in fase 3 per la mancata acquisizione della linea da parte del *recipient* (Telecom Italia S.p.A.).

La successiva procedura di migrazione dell'utenza verso Tiscali Italia S.p.A. è stata correttamente portata a termine il 29 agosto 2017.

Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria difensiva. In sede di udienza ha rilevato il difetto di legittimazione attiva dell'istante, atteso che il proprio cliente è la Sig.ra Gerstl e non la società Copyleader.

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.

In particolare, la richiesta *sub i.* può trovare accoglimento in quanto, in relazione all'utenza telefonica n. 070274xxx, risulta incontestato che, a fronte di un contratto sottoscritto in data 18 febbraio 2016, la numerazione è passata Vodafone Italia S.p.A. solo il 29 luglio seguente, a causa della bocciatura della prima richiesta con causale "*il DN non è del tipo linea specificato*". Atteso che l'operatore *recipient*, qualora riscontri impedimenti tecnici in fase di migrazione/portabilità, deve prontamente darne comunicazione all'utente, nel caso di specie non risulta che Vodafone Italia S.p.A. abbia adempiuto a siffatti oneri informativi. Pertanto, fermo restando che l'utenza di cui trattasi nelle more dell'espletamento della procedura era servita da Fastweb S.p.A., Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo complessivo pari a euro 306,00 (trecentosei/00), calcolati nella misura di 3,00 euro al giorno, per 102 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 18 febbraio al 29 luglio 2016, già decurtati dei 60 giorni che l'operatore, ai sensi della propria *Carta Servizi*, si riserva per l'attivazione dei servizi.

Analoghe considerazioni valgono per l'utenza n. 070504xxx, migrata in Vodafone Italia S.p.A. solo il 13 giugno 2016, a fronte della PDA datata 18 febbraio 2016. In particolare, dalla documentazione al fascicolo risulta che non sia stata inserita a sistema alcuna richiesta di migrazione da parte dell'operatore *recipient* prima del 25 maggio 2016. Ciò stante, fermo restando che l'utenza di cui trattasi nelle more dell'espletamento della procedura era servita da Fastweb S.p.A., si ritiene di imputare la responsabilità per il ritardo nell'espletamento della procedura a Vodafone Italia S.p.A., che è tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 168,00 (centosessantotto/00), calcolati nella misura di 3,00 euro al giorno, per 56 giorni, computati in riferimento al periodo di cui sopra, già decurtati i 60 giorni che l'operatore, ai sensi della propria *Carta Servizi*, si riserva per l'attivazione dei servizi.

Merita di essere accolta anche la richiesta *sub ii.* Secondo quanto dichiarato in memorie dall'operatore *recipient*, il numero 0704517xxx "*non è stato importato per impossibilità tecnica*"; tuttavia Vodafone Italia S.p.A. non ha offerto prova di aver tempestivamente informato l'utente della circostanza *de qua*. Ciò stante, tenuto conto del mancato rispetto degli oneri informativi di competenza, fermo restando che l'utenza di cui trattasi nelle more dell'espletamento della procedura non risulta che fosse disservita, Vodafone Italia S.p.A. è tenuto a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 882,00 (ottocentottandadue/00), calcolati nella misura 3 euro al giorno per 294 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 18 febbraio 2016 al 6 febbraio 2017 (data in cui l'utente ha richiesto la disattivazione dell'utenza a Fastweb S.p.A.), già decurtati dei 60 giorni che l'operatore, ai sensi della propria *Carta Servizi*, si riserva per l'attivazione.

Si precisa, altresì, che in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle *Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche* (cfr. par. III.5.2.), si è ritenuto di riconoscere gli indennizzi di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione degli impedimenti tecnici riscontrati in fase di portabilità delle numerazioni, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive.

Viceversa, non può essere accolta la richiesta *sub iii.* riferita alle utenze n. 0700984xxx e n. 0700984xxx.

Premesso che il numero 0700984xxx è stato attivato provvisoriamente, fino all'espletamento della portabilità dell'utenza n. 070274xxx, avvenuto nel mese di luglio 2016, mentre la numerazione aggiuntiva 0700984xxx è rimasta attiva a causa dell'impossibilità tecnica di procedere all'attivazione dell'utenza n. 0704517xxx, si osserva che entrambe erano associate al servizio *E.Box Office*, espressamente richiesto dall'utente, come risulta dal contratto in atti. Pertanto, l'attivazione delle stesse, che non ha determinato un aggravio di costi per l'utente, è risultata funzionale all'erogazione della prestazione contrattuale e ha anche attutito il disagio patito in relazione al ritardo nella portabilità della numerazione 0700984xxx, nonché alla mancata migrazione dell'utenza n. 0704517xxx. Tali disservizi sono stati indennizzati, in accoglimento alle richieste *sub i.* e *ii.*, pertanto non si ritiene di riconoscere la pretesa dell'utente *sub iii.*

Analoghe considerazioni valgono circa la pretesa *sub iv.*, considerato che il servizio *E.Box Office* risulta espressamente previsto nel contratto.

Per quanto concerne la richiesta *sub v.*, giova richiamare le disposizioni di cui all'articolo 1, comma 3, della legge 40/2007 (c.d. *decreto Bersani*) che sancisce la nullità delle clausole contrattuali che impongono agli utenti, in caso di recesso anticipato, spese non giustificate dai costi sostenuti dagli operatori. In particolare, le spese di recesso "*devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio*". Tuttavia, nel caso di specie, la risoluzione contrattuale, più che a titolo di recesso, deve considerarsi avvenuta per inadempimento della prestazione da parte di Vodafone Italia S.p.A., stanti i disservizi dedotti in controversia. Pertanto, in accoglimento alla richiesta dell'utente, si ritiene equo disporre lo storno, ovvero il rimborso, di tutti i costi addebitati da Vodafone Italia S.p.A. a titolo di attivazione e di recesso anticipato, in riferimento alle utenze dedotte in controversia.

In merito alla richiesta *sub vi.*, sebbene l'utente non abbia precisato a quali titoli di credito si riferisca la propria pretesa di rimborso, né abbia prodotto i documenti contabili di addebito, sulla base della descrizione dei fatti fornita nell'istanza di definizione, si ritiene di accogliere, nei confronti di Fastweb S.p.A., la pretesa di rimborso, ovvero di storno, limitatamente alla prosecuzione della fatturazione

successivamente alla disdetta, per l'utenza n. 0704517xxx, e alla prosecuzione della fatturazione anche dopo il passaggio in Vodafone Italia S.p.A., per l'utenza n. 070274xxx.

In particolare, restando incontestate le doglianze dell'istante in relazione alle competenze addebitate per la linea telefonica n. 0704517xxx successivamente alla richiesta di disattivazione del 6 febbraio 2017, si ritiene equo disporre lo storno, ovvero il rimborso; in merito all'utenza n. 070274xxx, invece, si osserva che Fastweb S.p.A. non ha dato prova di aver adempiuto adeguatamente ai propri oneri informativi, esplicitando all'utente che, per effetto della procedura di *NNP*, i servizi sarebbero stati forniti da OLO, ma che, ciò nonostante, il rapporto contrattuale con Fastweb S.p.A. non sarebbe cessato, tant'è che l'operatore avrebbe continuato a erogare regolarmente i servizi di competenza sulle altre utenze e avrebbe anche addebitato i relativi costi, fermo restando la facoltà di recedere nelle forme prescritte nelle Condizioni generali di contratto. Pertanto, si ritiene equo disporre il rimborso, ovvero lo storno, delle competenze addebitate successivamente al passaggio della linea in Vodafone Italia S.p.A., avvenuto in data 29 luglio 2016.

Infine, non può essere riconosciuta la pretesa indennitaria *sub* vii., atteso che l'istante è estraneo al rapporto contrattuale intercorrente tra la Sig.ra Gerstl x e Telecom Italia S.p.A., pertanto non è legittimato ad avanzare pretese in relazione a presunti inadempimenti concernenti un rapporto che esula dalla propria sfera giuridica.

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 accoglie parzialmente l'istanza di Copyleader nei confronti delle società Vodafone Italia S.p.A., Fastweb S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. Vodafone Italia S.p.A., oltre allo storno, ovvero al rimborso di tutti i costi addebitati da Vodafone Italia S.p.A. a titolo di attivazione e di recesso anticipato, in riferimento alle utenze dedotte in controversia, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con assegno o bonifico bancario, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 306,00 (trecentosei/00), titolo di indennizzo per mancato adempimento degli oneri informativi di competenza per il ritardo nell'acquisizione dell'utenza n. 070274xxx;

ii. euro 168,00 (centosessantotto/00), titolo di indennizzo per mancato adempimento degli oneri informativi di competenza per il ritardo nell'acquisizione dell'utenza n. 070504xxx;

iii. euro 882,00 (ottocentottandadue/00), a titolo di indennizzo per mancato adempimento degli oneri informativi di competenza in relazione alla mancata portabilità dell'utenza n. 0704517xxx.

3. Fastweb S.p.A., è tenuta a rimborsare, ovvero a stornare, gli importi addebitati in riferimento all'utenza n. 0704517xxx successivamente alla disdetta e all'utenza n. 070274xxx dopo il passaggio in Vodafone Italia S.p.A.

4. Le società Vodafone Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A. sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della 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, 22 maggio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi