

DELIBERA N. 8/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BIAGINI/FASTWEB S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/279031/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 28 gennaio 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. 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. 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 Biagini del 15/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza n. 0402916xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, cliente di Vodafone Italia S.p.A., il 05/06/18 ha chiesto la migrazione della numerazione dedotta in controversia in Fastweb S.p.A.;

b. tuttavia, l'utenza telefonica n. 0402916xxx è rimasta disservita, mentre Fastweb S.p.A. ha attivato «*la nuova numerazione non richiesta 0402450xxx*» in riferimento alla quale si contesta ogni addebito, trattandosi di un numero sconosciuto;

c. in relazione a tanto, l'utente ha addotto di aver sporto numerosi reclami telefonici, ottenendo in riscontro solo risposte vaghe, «*con grave conseguenza della perdita del numero originario*».

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per perdita della numerazione;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per omessa migrazione.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

Nella Proposta di Abbonamento (PDA) sottoscritta da parte istante risulta indicato il codice di migrazione (CDM) 11L04012911374007K «*per la migrazione dall'utente Vodafone dell'utenza 040291xxx, di cui si dichiarava titolare*». Conseguentemente, la Società, il 19/6/18, «*avviava presso l'operatore Vodafone procedura di migrazione dell'utenza 040291xxx, utilizzando il codice di migrazione/segreto indicato dal Cliente*»; la procedura, tuttavia, veniva bocciata da Vodafone Italia S.p.A. il 26/6/18, con causale «*disservizio al cliente per incompletezza dei DN associati all'accesso: servizi ancora attivi*».

L'operatore ha altresì precisato che «*all'esito di invio da parte del Cliente di fattura Vodafone, Fastweb rilevava che il rapporto contrattuale con il precedente operatore era di tipo "aziendale" -e non "residenziale"-, intestato alla ditta "Arcobaleno pavimenti in legno di Biagini" avente P. IVA 00937730323 -e non al Sig. Biagini personalmente- e, inoltre, che il "codice di migrazione/segreto" 11L04012911374007K era associato a due utenze - ovvero al numero 0402450xxx oltre che al numero 040291xxx-. Per l'effetto, in data 28/6/18 Fastweb avviava altra procedura di migrazione, associando al "codice di migrazione/segreto" l'utenza 040291xxx quale numero principale e l'utenza 0402450xxx quale numero secondario. Anche tale seconda procedura sortiva medesimo esito negativo della precedente. In data 16/7/18 Fastweb avviava terza procedura di migrazione, associando al "codice di migrazione/segreto" l'utenza 0402450xxx quale numero principale e l'utenza 040291xxx quale numero secondario. Tale ultima procedura si*

concludeva con la cessione da parte di Vodafone a Fastweb della sola utenza principale 0402450xxx e Fastweb in data 16/8/18 provvedeva ad attivare i servizi in favore del Sig. Biagini -come emerge dalla prima fattura inviata n. M007544890/18-, con ciò concludendo il relativo contratto. Per l'effetto, Fastweb mai ha avuto nella propria disponibilità e gestione l'utenza telefonica 040291xxx».

La Società ha altresì precisato che, dalla documentazione al fascicolo, risulta che in data 27/03/18, ovvero prima di aderire alla PDA di Fastweb S.p.A., l'istante aveva inviato recesso a Vodafone Italia S.p.A. in riferimento all'utenza n. 0402916xxx.

Infine, Fastweb S.p.A. ha addotto «*di aver tempestivamente riscontrato ogni reclamo/segnalazione pervenuta dal Cliente*».

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

L'operatore Vodafone Italia S.p.A. *in primis* ha rappresentato di non avere alcun rapporto contrattuale con parte istante, atteso che la numerazione dedotta in controversia risultava intestata ad altro soggetto giuridico e, comunque, «*la fattispecie contestata (tra le altre contestazioni avanzate dall'istante) è già stata oggetto di accordo transattivo all'udienza di conciliazione tenutasi in data 19 dicembre 2019 UG/202628/19*».

Nel merito, l'operatore ha dichiarato che «*la linea 0402916xxx risulta migrata in Fastweb in data 17 settembre 2018, a seguito di richiesta inserita in data 16 luglio 2018. Risultano a sistema tre precedenti richieste, inserite rispettivamente il 22 marzo 2018, 19 giugno e 28 giugno 2018, andate correttamente in scarto di fase 2 con causale "incompletezza dei DN associati all'accesso da migrare" in quanto indicato solo il DN 0402916xxx (mentre il link aveva associato anche il DN 0402450xxx)*».

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non risultano accoglibili per i motivi che seguono.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento, alla luce della disdetta della numerazione dedotta in controversia (0402916xxx) inviata a Vodafone Italia S.p.A. in data 27/03/18, quindi molto prima di averne richiesto il passaggio in Fastweb S.p.A., atteso che la relativa PDA risulta sottoscritta il 05/06/18. Peraltro, a prescindere dal difetto di legittimazione di parte istante nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. e fermo restando che il predetto operatore, in relazione ai fatti di cui si discute (come rilevasi dall'oggetto dell'istanza di conciliazione UG/202628/19), ha già concluso un accordo transattivo, non si ritiene addebitabile alcuna responsabilità a Fastweb S.p.A., a fronte delle bocciature notificate. Peraltro, dalle dichiarazioni rese dall'utente nell'istanza di definizione, si evince che Fastweb S.p.A. ha informato il proprio cliente in ordine alle problematiche riscontrate nell'acquisizione del numero, verosimilmente originate dalla disdetta antecedente di due mesi alla richiesta di migrazione/portabilità.

Parimenti non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto ii. in quanto, ferme restando le considerazioni espresse con riferimento all'operatore Vodafone Italia

S.p.A., che qui si danno per ribadite, non si ritiene che l'omessa migrazione dell'utenza n. 0402916xxx sia addebitabile a Fastweb S.p.A., stanti le bocciature pervenute, ostative all'acquisizione della numerazione.

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 non accoglie l'istanza del Sig. Biagini nei confronti di Fastweb S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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, 28 gennaio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

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