

## **DELIBERA N. 95/20/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TAGLIAVINI/FASTWEB S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A. (GU14/120394/2019)**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 febbraio 2020;

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. 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”.

VISTO l'articolo 2, comma 1, del decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162 recante *“Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e del Garante per la protezione dei dati personali”* pubblicato sulla *Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 31 dicembre 2019, n. 305 con il quale in predetto termine del 31 dicembre 2019 è sostituito dal termine del 31 marzo 2020;*

VISTA l’istanza del Sig. Tagliavini, acquisita con protocollo n. 0198882 del 09/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha dichiarato che il giorno 10/09/2018 ha chiesto la migrazione dell’utenza n. 0521628xxx da Vodafone Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A. Tuttavia, il 3 ottobre seguente, Vodafone Italia S.p.A. ha interrotto sia il servizio voce che il servizio *internet*, determinando numerosi disagi, tra cui *“mancato funzionamento dei servizi di controllo remoto delle telecamere e dell’allarme, mancato funzionamento dei servizi On demand di Sky, etc.”*. Il 30/10/2018, dopo innumerevoli telefonate ai *call center* di entrambi gli operatori, Fastweb S.p.A. contattava l’istante per informarlo che la numerazione era andata perduta e proponeva l’attivazione di una nuova utenza telefonica sulla quale attivare sia il servizio voce che il servizio *internet*; infatti, dopo qualche giorno, i servizi sono stati attivati sul nuovo numero.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l’istante ha presentato le seguenti richieste:

- i. la corresponsione di un indennizzo *“congruo”* a fronte della totale interruzione dei servizi, voce e *internet*, per un mese;
- ii. la corresponsione dell’indennizzo per perdita della numerazione di cui l’utente ha dichiarato di essere titolare da quarant’anni.

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

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *“ha inviato tempestivamente la richiesta di migrazione della linea predetta, che tuttavia è stata bocciata in fase 3 con la causale richiesta non espletabile, come si evince dalle schermate allegate”*. L’operatore ha poi inviato un’ulteriore richiesta, bocciata in fase 2 da Vodafone Italia S.p.A., il 12.10.18, con causale cliente cessato.

La Società ha quindi rappresentato che *“la responsabilità della perdita del numero non è imputabile a Fastweb, atteso che lo stesso non è mai entrato nella disponibilità della stessa, ma è stata cessata dall’operatore donating”*.

Infine, l’operatore ha precisato di aver informato puntualmente l’utente in ordine all’impossibilità di attivare i servizi sulla numerazione oggetto di portabilità, *“come dallo stesso dichiarato nel GUI4 e come emerge dalla comunicazione del 28.11.2018”*.

Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato in memorie che *“a sistema è presente una prima richiesta di migrazione inserita dal gestore Fastweb S.p.A. in data 11 settembre 2018 e correttamente espletata in data 3 ottobre 2018. La seconda richiesta, inserita in data 12 ottobre 2018, veniva correttamente scartata in fase 2 atteso che il numero risultava già cessato per l’espletamento della migrazione precedente”*.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento in questa sede, come di seguito precisato.

Preliminarmente giova precisare che, in esito a espressa richiesta di integrazione istruttoria, TIM Wholesale ha dichiarato che *“per l’utenza n. 0521628xxx intestata a Tagliavini, si rileva un ordine di migrazione OLO per servizio NGA VULA FTTCab da Vodafone Italia a Fastweb del 19/9/2018 chiuso con DES del 3/10/2018. La procedura di migrazione sopra descritta risulterebbe regolarmente eseguita, comprese le notifiche depositate, ad eccezione di un solo passaggio andato in KO e datato 24/9/2018. Con riferimento a tale ko, sembrerebbe che Vodafone Italia non abbia recepito la notifica di migrazione, generando quindi una bocciatura nei confronti del recipient Fastweb”*.

Ciò stante, è verosimile ritenere che il disagio patito dall’utente sia stato determinato da un disallineamento di sistemi. Infatti, l’operatore *donating*, Vodafone Italia S.p.A., da depositato le schermate del proprio sistema dal quale si evince l’espletamento della procedura in data 3 ottobre 2018; viceversa, l’operatore *recipient*, Fastweb S.p.A., ha prodotto le schermate del proprio sistema dal quale si evince un KO, ostativo all’espletamento della procedura, in data 21 settembre 2018. Tale scenario è aderente alla ricostruzione fornita da TIM Wholesale che, in sede di riscontro ad espressa richiesta istruttoria, ha rilevato la sussistenza di un KO in data 24 settembre 2018. Tale KO, in fase 3, si ritiene sia dipeso proprio da TIM Wholesale cui compete il *provisioning* del servizio intermedio alla DAC e, in determinati casi, può inviare anche un KO per impossibilità tecnica a fornire il servizio. Nel caso di specie, tuttavia, il KO ricevuto dall’operatore *recipient* confligge con l’OK all’espletamento ricevuto dall’operatore *donating* che, legittimamente, ha cessato l’utenza.

La condotta assunta, rispettivamente, dagli operatori convenuti è quindi conforme alle prescrizioni regolamentari vigenti, tenuto anche conto che Fastweb S.p.A. ha comunicato all’utente l’impedimento tecnico oggettivo riscontrato entro i tempi contrattualmente previsti per l’attivazione del contratto, ovvero il 30/10/2018, come dichiarato dallo stesso Sig. Tagliavini.

Per quanto sopra le richieste dell’istante non possono essere soddisfatte da nessuno degli operatori convenuti, restando impregiudicata la tutela giurisdizionale per il risarcimento del danno.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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. Tagliavini, nei confronti di Fastweb S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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.

3. 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, 27 febbraio 2019

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE f.f.**  
Nicola Sansalone