

DELIBERA DL/35/19/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
S. SGARRA / FASTWEB XXX / VODAFONE ITALIA XXX (LAZIO/D/450/2016)

IL COMMISSARIO

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”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

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 “Regolamento”;

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 dell’utente Sig.ra S. Sgarra presentata in data 20.6.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato – nei confronti di Fastweb XXX e di Vodafone Italia XXX, la mancata portabilità dei servizi ADSL/FIBRA Fastweb in Vodafone, la ritardata disattivazione dei servizi ADSL/FIBRA di Fastweb; l’indebita fatturazione Fastweb successiva al passaggio in Vodafone ; la mancata risposta ai reclami.

In particolare, ha dedotto:

- di avere richiesto migrazione del servizio da Fastweb, verso Vodafone, nel mese di aprile 2015 aderendo all'offerta Super Fibra e sottoscrivendo il modulo di recesso da Fastweb;
- tuttavia Vodafone non aveva mai comunicato che avrebbe proceduto al passaggio della sola numerazione tramite NP Pura;
- ciò aveva cagionato l'emissione di fatture Fastweb anche dopo l'effettiva attivazione dell'utenza presso il nuovo gestore; sicchè riceveva fatture Fastweb relative alle mensilità di agosto, settembre, ottobre e dicembre 2015;
- ad agosto apprendeva dal servizio clienti Fastweb che era necessario disdire il servizio adsl rimasto attivo, disdetta che veniva effettuata con A/R del 5.8.2015;
- tuttavia la fatturazione indebita non cessava e vani erano i reclami al servizio clienti di entrambi i gestori che non risolvevano l'anomalia;
- pertanto l'utente sporgeva formale reclamo ad entrambi i gestori senza avere risposta alcuna.

Richiedeva pertanto:

1. Restituzione della somma di € 99,88 per indebita fatturazione
2. Indennizzo per mancata /ritardata portabilità NP dei servizi fibra e adsl attivi in Fastweb;
3. Indennizzo per mancata /ritardata disattivazione dei servizi ADSL/FIBRA da parte di Fastweb.
4. Indennizzo per mancata risposta ai reclami ad entrambi i gestori;

Oltre spese di procedura

2. La posizione dell'operatore Fastweb .

Con memoria difensiva tempestivamente depositata, l'operatore eccepiva la totale inammissibilità dell'istanza nei propri confronti per essere stata la questione dedotta già oggetto di precedenti tentativi di conciliazione ed altrettanti accordi extra procedimentali.

In particolare con procedimento conciliativo n.13926/15, l'utente richiedeva a Fastweb la ripetizione delle somme fatturate successivamente all'attivazione con Vodafone, relative alle mensilità giugno, luglio, agosto, settembre 2015; con accordo transattivo del 8.1.2016, Fastweb riconosceva lo storno della fattura di euro 40,33 del 1.12.2015 ed un indennizzo, con conseguente archiviazione del procedimento. Con altro procedimento conciliativo n. 13753 del 11.2.2016, per il medesimo oggetto, ovvero il rimborso di Euro 177,78 per fatture Fastweb pagate successivamente al passaggio in Vodafone richiesto ad aprile 2015, si chiudeva un altro accordo con azzeramento totale dell'insoluto ed il ritiro della pratica di recupero in esenzione spese.

Richiedeva altresì pronuncia di inammissibilità per le domande, avanzate per la prima volta con il GU14 e peraltro indeterminate, di mancata risposta ai reclami.

Rifiutava quindi ogni contraddittorio e chiedeva la condanna dell'utente alle spese per aver coltivato un'istanza palesemente nulla.

3. La replica dell'utente

L'utente precisava di aver convenuto nuovamente Fastweb congiuntamente a Vodafone al solo fine di documentare *"l'errore nell'effettuare procedura di NP ... (omissis-testo incomprensibile)"*.

4. La posizione dell'operatore Vodafone

L'operatore confermava la correttezza del proprio operato nella migrazione espletando il passaggio richiesto in data 5.6.2015, con regolare attivazione e conseguente fatturazione.

Nessun ritardo si era verificato nell'espletamento della procedura e pertanto non era fondata la richiesta di indennizzo per ritardata/omessa portabilità.

Segnalava che in ogni caso, in virtù di quanto previsto dalla normativa Agcom, la presenza di eventuale doppia fatturazione, comporta esclusivamente l'onere dei riconosciuti storni/rimborsi a carico dell'operatore incorso in errore, senza alcun ulteriore diritto ad indennizzo.

5. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza è pressochè, totalmente, inammissibile.

Anzitutto nei confronti dell'operatore Fastweb, con il quale è stata già composta ancor prima dell'instaurazione del presente procedimento, ogni questione scaturente dai fatti dedotti in controversia.

A ben vedere infatti, al di là delle nuove e non previste fattispecie indennizzatorie ipotizzate dall'utente, il quid della vicenda sottoponibile in questa sede, sta esclusivamente nella presunta, indebita fatturazione Fastweb a seguito del trasferimento dell'utenza in Vodafone; solo tale circostanza può aver costituito un pregiudizio per l'utente, ad esclusione di ogni altro profilo attinente a modalità tecniche di espletamento della migrazione o a pratiche commerciali asseritamente scorrette, che in nulla hanno inciso sulla posizione giuridica soggettiva dell'utente, e sul normale esercizio dei suoi diritti scaturenti dal contratto sottoscritto.

Ciò premesso, la questione della debenza delle fatture Fastweb, in periodo concomitante alla vigenza del contratto Vodafone, è stata già composta mediante storno e rimborso da parte del gestore delle somme contestate, circostanza pacificamente ammessa dall'utente, e pertanto ogni valutazione sulla legittimità o meno di tale condotta, oltre che irrilevante, è preclusa in questa sede; pena, il venir meno dello stesso funzione economico-sociale della conciliazione quale strumento per la composizione delle liti.

Pare pertanto superfluo ogni richiamo, già peraltro svolto dal gestore, sulle diverse istanze di conciliazione intentate dall'utente nei confronti di Fastweb vertenti su tale, medesimo oggetto e che hanno portato alla sua progressiva soddisfazione mediante accordi.

Nessun ulteriore profilo di indennizzo è pertanto ricavabile sulla posizione di Fastweb, non solo per effetto della cessata materia del contendere ottenuta in via conciliativa, ma anche perché il preteso "*indennizzo da mancata disattivazione dei servizi ADSL /FIBRA*" introdotto con la presente istanza, non è configurabile nemmeno astrattamente per consolidata giurisprudenza Agcom, che non collega a ipotesi di mancata lavorazione di disdetta o prosecuzione ulteriore di servizi dopo la cessazione del rapporto contrattuale, alcun disagio per l'utente se non un'erronea/indebita fatturazione, compensabile esclusivamente mediante storni e rimborsi.

Tale effetto satisfattivo della regolarizzazione della posizione contabile (effettuata da Fastweb) ha nel caso di specie valore liberatorio anche nei confronti di Vodafone, sempre indipendentemente dal merito, posto che l'utente pare voglia ascrivere la circostanza della doppia fatturazione, ora alla sfera di responsabilità di Fastweb, ora a quella di Vodafone in quest'ultimo caso, sotto forma

di omessa informativa all'utente sulle conseguenze della migrazione e/o pratica commerciale scorretta.

Quanto alla domanda svolta nei confronti di entrambi gli operatori, di mancata risposta ai reclami, anche questa è inammissibile in quanto mai formulata prima dell'istanza di definizione, oltre a non essere supportata dal deposito di alcun reclamo al fascicolo.

Con riferimento poi all'unica domanda esaminabile nel merito ovvero, interpretando la deduzione dell'utente, quella rivolta a Vodafone di aver omesso la "portabilità" (rectius : migrazione) dei servizi Fastweb ADSL/FIBRA (rectius: solo ADSL) con conseguente mancato adempimento del richiesto recesso nei confronti del Donating, a favore di un processo (NP pura) che non prevedeva né l'una né l'altro, valga quanto segue.

Occorre premettere alcuni cenni sulla procedura di portabilità pura (NPP) relativa al caso sottoposto all'esame.

Che si tratti di questo tipo di procedura, difatti, risulta provato dagli ordini presenti sul sistema di dialogo interoperatore di Fastweb e Vodafone, che documentano la NP Pura richiesta.

La procedura di Portabilità Pura, disciplinata dalla delibera n. 35/10/CIR, si riferisce a tutti i casi di passaggio delle numerazioni della clientela finale senza la contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio; il regolamento dispone che l'operatore recipient trasmetta la richiesta del cliente al donor, titolare della numerazione, il quale effettuerà delle verifiche tecniche e formali all'esito delle quali trasmetterà la richiesta al donating (in questo caso Fastweb) che ha in gestione la numerazione e, solo all'esito delle verifiche amministrative e tecniche poste in essere.

E' bene chiarire che le tre procedure standard regolamentate per il trasferimento delle utenze tra operatori di rete fissa (procedura di attivazione / di migrazione / di number portability pura), non hanno impatti significativi sul cliente finale, che può semplicemente rivolgersi all'operatore recipient comunicandogli la volontà di trasferire la propria utenza verso quest'ultimo. Sarà poi compito del recipient avviare la procedura tecnicamente corretta tra le tre.

Premesso che l'utente non ha assolto all'onere probatorio su di sé incombente di depositare il contratto stipulato con Vodafone, con contestuale richiesta di portabilità del numero, per cui non è verificabile quanto dallo stesso dichiarato e cioè di aver sottoscritto una NP con delega al recipient di disdire il rapporto con l'operatore di provenienza, anziché una NPP per il solo trasferimento della numerazione, - circostanza peraltro compatibile con il profilo richiesto che implicava il passaggio alla fibra- ; tutto ciò premesso, comunque la scelta tecnica di Vodafone di operare mediante NP pura non è sindacabile dall'utente poiché questi non ha subito né ritardi, né disagi legati ad interruzioni del servizio nella procedura di passaggio, mentre quelli legati alla prosecuzione del rapporto con Fastweb risultano, come chiarito, completamente ristorati.

Se dunque la procedura tecnica prescelta dall'operatore per il trasferimento dell'utenza è rilevante solo nel rapporto tra operatori coinvolti ai fini dello svolgimento delle rispettive attività e con le tempistiche e le codifiche previste dai regolamenti e dagli accordi quadro interoperatori, la stessa non rileva invece per l'utente, qualora l'obbligazione sia stata portata a termine con successo e senza disservizi al cliente finale.

Di conseguenza la domanda di indennizzo legata all'asserito mancato trasferimento da parte di Vodafone della risorsa d'accesso attiva con Fastweb, è destituita di fondamento.

Tutto ciò considerato

IL COMMISSARIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza del Sig. S. Sgarra nei confronti degli operatori Fastweb XXX e Vodafone Italia XXX, con compensazione delle spese di procedura.
2. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 21/05/2019

Il Commissario straordinario

Claudio Lecce

Il Direttore

Vincenzo Ialongo