

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx/Fastweb xxx / Vodafone Italia xxx.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom incaricato della redazione del presente atto*

IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *"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 *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il *"Codice del consumo"* e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 *"Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni"*, in particolare l'art. 30, e il *"Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni"* (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l'*"Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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;

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP *"Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"* e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA Delibera Agcom n. 274/07/CONS *"Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso"* e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA Delibera Agcom n. 41/09/CIR *"Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa"*;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori"*;

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS “*Approvazione delle Linee Guida relative all’attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA l’istanza GU14 n. 124 del 27 aprile 2015 con cui la Sig.ra xxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con le società Fastweb xxx (di seguito, per brevità, Fastweb) e Vodafone Omnitel xxx (ora Vodafone Italia xxx, di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto residenziale, lamenta, dopo il passaggio a Vodafone da Fastweb, la mancata fornitura del servizio, da parte di quest’ultimo operatore, in seguito ad una indebita sospensione, nonché la perdita della numerazione a lei assegnata.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato che:

- in data 10 aprile 2009 sottoscriveva un contratto con l’operatore Fastweb; tale contratto prevedeva la portabilità dell’utenza n. 0584 618xxx, attiva con il precedente gestore Telecom Italia xxx; detta utenza non veniva, però, mai attivata dall’operatore Fastweb, il quale attivava il numero provvisorio 0584 1842xxx, che, nel tempo, diveniva la numerazione abituale ed utilizzata dall’istante;
- nel febbraio 2013 sottoscriveva un contratto con Vodafone che prevedeva la portabilità del n. 0584 1842xxx;
- durante tale periodo, Vodafone emetteva due fatture riferite al “Codice Cliente 1.29725374”: la fattura n. AD05000506 del 4 aprile 2013 riferita al periodo 11 febbraio - 2 aprile 2013 e la n. AD08156089 del 5 giugno 2013, riferita al periodo di Fatturazione 3 aprile - 2 giugno 2013; in quest’ultima fattura risulta addebitato, alla voce “Contributi per Disattivazione/Recesso Anticipato”, l’importo di euro 102,50; in tale fattura è indicato come periodo di attivazione “Casa Rete fissa” la data dell’11 febbraio 2013;
- constatava l’irregolare funzionamento del servizio con il nuovo operatore Vodafone; decideva, allora, di sottoscrivere un contratto tramite “vocal ordering” con il precedente operatore, Fastweb, per l’utenza n. 0584 1842xxx;
- quindi “migrava nuovamente verso Fastweb a partire dal 15 marzo 2013”, collegando nuovamente il “router” di Fastweb;
- una volta ripristinato il servizio con l’operatore Fastweb, dal marzo 2013, detto operatore riavviava il ciclo di fatturazione, ma le fatture non venivano recapitate all’abitazione dell’istante;
- provvedeva al pagamento delle fatture tramite vaglia e bollettino di conto corrente postale per gli importi verbalmente riferiti dal call center, “senza poterne nemmeno verificarne la regolarità”;
- perdurando il disagio del mancato recapito delle fatture, sporgeva reclamo al servizio clienti Fastweb non solo telefonicamente, ma anche per iscritto al fine di sollecitare il corretto recapito delle fatture;
- in data 15 ottobre 2013, riscontrato anche un malfunzionamento del servizio di ricezione delle chiamate, provvedeva alla segnalazione formale del disservizio con fax in data 17 ottobre 2013, chiedendo la motivazione del malfunzionamento;

DELIBERAZIONE
n. 41 del 25 settembre 2018

- in data 21 ottobre 2013, subiva l'improvvisa sospensione del servizio, che il *call center* dell'operatore riferiva fosse dovuto all'irregolarità dei pagamenti; ma la sospensione permaneva anche dopo aver saldato tutte le fatture relative ai precedenti periodi;
- recuperava la fattura n. 7124326 del 14 ottobre 2013, recapitata il 6 novembre 2013 e onorata il medesimo giorno;
- in data 6 novembre 2013 inviava un ulteriore reclamo via fax all'operatore con il quale lamentava il perdurare della sospensione del servizio telefonico *"da diciassette giorni"*;
- l'operatore Fastweb emetteva la fattura n. 8889927 del 14 dicembre 2013 (la prima che riceveva a casa); con reclamo dell'8 gennaio 2014, inviato via fax all'operatore, contestava formalmente detta fattura in quanto riferita a periodi di assenza del servizio a causa della sospensione amministrativa non preavvisata; lamentava che Fastweb le aveva staccato il servizio *"per un piccolo ritardo di pagamento"* dovuto al mancato ricevimento delle fatture;
- in data 7 marzo 2014, il servizio telefonico veniva ripristinato per poi essere nuovamente sospeso in maniera improvvisa senza preavviso solo dopo una settimana ovvero a partire dal 14 marzo 2014;
- in seguito a quest'ultimo episodio di sospensione, contattava il *call center* dedicato per avere chiarimenti; non avendo ricevuto univoche risposte, provvedeva ad inviare formale reclamo all'operatore via fax in data 27 marzo 2014 specificando che tutte le fatture erano state regolarmente pagate *"ad eccezione solo di quelle contestate in quanto riferite ai periodi in cui alcun servizio era stato fruito per causa esclusivamente imputabile a Fastweb S.p.A. (ovvero, le fatture n. 8889927 del 14/12/2013 e n. 827212 del 14/02/2014)"*;
- il servizio telefonico non veniva ripristinato neppure successivamente al saldo della fattura n. 2494156 del 14 aprile 2014, riferita al periodo 15 febbraio 2014 - 14 aprile 2014, nonostante che, nel periodo di fatturazione il servizio, fosse stato fruito solo per una settimana ovvero dal 7 marzo 2014 al 14 marzo 2014 prima di venire nuovamente sospeso;
- inviava, quindi, un ulteriore reclamo con lettera A/R del 28 giugno 2014 (ricevuta dall'operatore in data 7 luglio 2014), per il tramite dell'Avv. xxx, con il quale diffidava il gestore affinché provvedesse all'immediato ripristino della linea, alla richiesta di copia del contratto, mai ricevuto, allo storno integrale degli importi addebitati nelle fatture per i periodi interessati dalla totale sospensione dei servizi ed al rimborso di quanto pagato *per compulsum*, alla richiesta della liquidazione degli indennizzi per le sospensioni non preavvisate e per la mancata risposta al reclamo.

Contestualmente al deposito dell'istanza di conciliazione, in data 21 ottobre 2014, l'istante chiedeva al CoReCom Toscana l'adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS nei confronti dell'operatore Fastweb, al fine di ottenere il ripristino dell'utenza 0584 1842xxx. Nell'ambito di detta procedura l'operatore Fastweb, con proprie note difensive, deduceva *"che i rapporti contrattuali tra le parti, risultano essere cessati in data 25.6.2014"*, precisando che l'utenza *de qua* era stata *"oggetto di procedura di Number Portability Pura verso Vodafone Omnitel B.V. sin dall'anno 2013 (inizio disservizio come da istanza)"*. Su impulso dell'istante, il procedimento veniva esteso all'operatore Vodafone che, con propria nota difensiva del 10 novembre 2014, evidenziava che il numero indicato nell'istanza non risultava presente sui propri sistemi. L'istante, da parte sua, con nota del 18 novembre 2014 comunicava a questo Corecom che, in relazione all'utenza telefonica n. 0584 1842xxx *"la linea era stata attiva con Vodafone solo dalla metà di Febbraio al 15 Marzo 2013"* e che *"aveva a suo tempo richiesto la migrazione della linea verso Fastweb, che si perfezionava il 15 Marzo 2013"*. Specificava altresì di non aver *"mai più acconsentito alla migrazione della linea verso altro gestore"*.

In data 18 novembre 2014 quest'Ufficio emetteva un provvedimento volto alla riattivazione dell'utenza *de qua* nei confronti di entrambi gli operatori, provvedimento che rimaneva inesitato.

In data 4 febbraio 2015 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Fastweb e Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“lo storno integrale degli importi addebitati nelle fatture Fastweb S.p.A. per i periodi di riferimento compresi tra il 21/10/2013 e il 07/03/2014, nonché per i periodi successivi al 14/03/2014 ed il rimborso delle somme pagate per compulsum in relazione ai suddetti periodi”;*
- ii) *“la liquidazione degli indennizzi spettanti per la non regolare fruizione del servizio di ricezione delle chiamate riscontrato dal 15/10/2013”;*
- iii) *“la liquidazione degli indennizzi spettanti per le sospensioni non preavvisate del servizio telefonico, subite dal 21/10/2013 al 07/03/2014 e dal 14/03/2014 in poi”;*
- iv) *“la liquidazione degli indennizzi spettanti per l'eventuale perdita della numerazione, di cui l'istante era intestataria dal 10/04/2009”;*
- v) *“la liquidazione degli indennizzi spettanti per mancata risposta ai reclami presentati a Fastweb a partire dal 11/10/2013”;*
- vi) *“la liquidazione delle spese di procedure ed il rimborso delle spese effettivamente sostenute, in via di conformazione”.*

Contestualmente al deposito dell'istanza di definizione, in data 27 aprile 2015, l'istante, stante il perdurare del disservizio sulla propria utenza, chiedeva al CoReCom della Toscana l'adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS nei confronti degli operatori Fastweb e Vodafone per ottenere il ripristino del servizio disattivi dal 14 marzo 2014.

Il provvedimento, che rimaneva inesitato, veniva adottato, in data 5 maggio 2015, nei confronti di entrambi i gestori. Nell'ambito di tale procedura l'operatore Fastweb ribadiva quanto già detto con il precedente GU5. Vodafone rappresentava, da parte sua, con nota dell'8 maggio 2015, che *“alla cliente era stato comunicato il codice di portabilità per poter migrare ad altro operatore”* e che, al momento, non risultavano *“richieste effettuate dal cliente verso altro operatore”*.

2. La posizione dell'operatore Vodafone.

In data 22 maggio 2015 l'operatore Vodafone ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha rappresentato che *“le fatture emesse non sono insolute a seguito delle note di credito”* e che *“per i disservizi Vodafone ha già indennizzato l'utente per un ammontare complessivo di euro 550 (cinquecentocinquanta/00) adempiendo il Verbale UG n. 4994/13 del 22/01/2014”*; ha concluso evidenziando di aver *“agito nel pieno rispetto delle disposizioni legislative e contrattuali che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto, sì che alcuna richiesta d'indennizzo potrà, allo stato, ritenersi fondata”*.

3. La posizione dell'operatore Fastweb.

In data 25 maggio 2015 l'operatore Fastweb ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale in via preliminare ha eccepito *"l'inammissibilità dell'istanza nella parte in cui non vi è coincidenza con i fatti e le richieste oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione, nonché delle domande avente carattere risarcitorio, formulate in palese violazione con quanto stabilito dall'art. 19, comma IV, della Delibera 173/07/CONS"*. Inoltre ha evidenziato che *"quanto articolato da Vodafone Omnitel xxx mediante deposito delle note difensive consente di escludere qualsivoglia responsabilità in capo a Fastweb xxx"*.

Nel merito ha rappresentato che:

- *"in seguito alla sottoscrizione in data 2 dicembre 2009, di una Proposta di Abbonamento con l'operatore Fastweb, l'operatore ha attivato i relativi servizi;*
- *l'Olo Vodafone Omnitel xxx ha dato impulso a procedura di Number Portability c.d. Pura (NPP), correttamente espletata in data 11.03.2013"*;
- *"in tema di NPP, si osserva che mediante emissione di fattura n. 2380277 (doc. 3) è stata fornita all'istante la seguente informazione: "Le disposizioni riguardanti Durata e Recesso del contratto sono state in parte riformulate. La richiesta di portabilità, che non comporti anche il trasferimento della risorsa di accesso, vale come sola disdetta del numero telefonico oggetto di trasferimento verso altro operatore (Viene così determinata la fine del rapporto esistente solo per la parte fonia relativa a tale numerazione). L'offerta commerciale per i servizi rimasti attivi sarà automaticamente rimodulata. Qualora intendesse esercitare il recesso dall'intero Contratto dovrai richiedere la cessazione per i restanti servizi mediante raccomandata A/R con preavviso di almeno 30 giorni a: FASTWEB Servizio Clienti, C.P. n. 126, 20092 Cinisello Balsamo (MI). In conformità a quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto avrai facoltà di recedere nei termini ed alle condizioni previste nelle stesse. L'istante è stata, dunque, correttamente informata circa la necessità di invio di raccomandata di recesso in caso di richiesta di portabilità che non comporti anche il trasferimento della risorsa di accesso. In assenza di qualsivoglia comunicazione di recesso proveniente dall'istante, Fastweb xxx ha correttamente proseguito nell'erogazione dei servizi"*.

L'operatore sul punto ha concluso che *"è proprio nell'assenza di tale comunicazione, non già nell'asserita, ma insussistente, riattivazione del contratto, che risiede la ragione per cui l'istante ha continuato a ricevere fatturazione Fastweb xxx anche successivamente all'espletamento della procedura di NPP"*.

L'operatore ha richiamato quanto dedotto nell'ambito di procedimento ex art. 5, Delibera 173/07/CONS ovvero che *"i rapporti contrattuali tra le parti, risultano essere cessati in data 25.6.2014. Si precisa che l'utenza n. 0584-1842xxx risulta aver costituito oggetto di procedura di Number Portability Pura verso Vodafone Omnitel B.V. sin dall'anno 2013 (inizio disservizio come da istanza), e che l'utente, contattata telefonicamente per eventuali ulteriori verifiche e chiarimenti, non ha prestato la propria collaborazione"*.

Infine l'operatore, in data 5 maggio 2015, ha ribadito *"l'assegnazione, a tutt'oggi, dell'utenza sopra citata, all'operatore Vodafone Omnitel"*.

In merito all'asserita mancata risposta a reclamo ha evidenziato che *"alcuna comunicazione è pervenuta presso Fastweb xxx"*.

Infine ha segnalato che l'istante *"ha maturato un insoluto pari, salvo errori, ad € 198,38"*.

4. La replica dell'istante.

In data 1° giugno 2015, nel rispetto dei termini procedurali, l'istante, per il tramite dell'Avv. xxx, ha prodotto una propria memoria di replica con allegata documentazione, con la quale:

- in replica all'operatore Vodafone, ha rappresentato che appariva *“del tutto inconferente l'eccezione di inammissibilità sollevata da Vodafone in merito ad un'asserita richiesta di risarcimento del danno, che non è mai stata tuttavia effettuata né con l'istanza UG, né tantomeno nell'ambito del presente procedimento GU14, essendo state unicamente formulate le richieste di storno, rimborso ed indennizzo conseguenti ai disservizi riscontrati, così come elencate nell'allegato 13 di cui al formulano GU14”*;

- in replica all'operatore Fastweb, con riferimento all'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore ha rappresentato che le richieste formulate *“siano state sostanzialmente riprodotte le medesime richieste esplicitate nel formulano UG. Unica richiesta per sua natura afferente alla esclusiva fase della definizione della controversia è quella riferita a “la liquidazione delle spese di procedura ed il rimborso delle spese effettivamente sostenute, in via di conformazione”*.

Nel merito l'istante ha, tra l'altro, specificato quanto segue.

- con riferimento alla prima richiesta di attivazione del servizio telefonico di rete fissa con Fastweb, ha rappresentato che *“l'originaria sottoscrizione della proposta di abbonamento Fastweb da parte dell'istante risale al 9 Marzo 2009 (e non alla diversa data del 2 Dicembre 2009 indicata dal gestore) ed aveva unicamente ad oggetto la migrazione dell'utenza 0584-618xxx - già attiva con Telecom Italia xxx - e non già anche l'attivazione della nuova numerazione 0584-1842xxx cui Fastweb provvedeva unilateralmente in difetto di alcuna richiesta da parte dell'interessata (All. 3 della memoria), che restava poi, in realtà, l'unica utenza funzionante. L'utenza 0584-618xxx di cui era stata chiesta la migrazione, infatti, migrava (?) verosimilmente in Fastweb a partire dal 15 Aprile 2009, ma risultava sin da subito totalmente non funzionante, tanto che - rimasti privi di alcun riscontro i reclami a suo tempo inoltrati telefonicamente dall'interessata - la signora xxx finiva per fruire del servizio telefonico unicamente tramite la numerazione 0584-1842xxx. Numerazione, quest'ultima, che compare in tutte le fatture Fastweb, inizialmente da sola (All. 4) e poi affiancata all'utenza 0584-618xxx, sino all'ultima fattura recapitata all'indirizzo dall'istante prima della migrazione verso Vodafone (All. 5 della memoria)”*;

- con riferimento alla richiesta di migrazione dell'utenza n. 0584 1842xxx verso l'operatore Vodafone ha rappresentato che *“la signora xxx aderiva all'inizio dell'anno 2013 ad una proposta commerciale formulata telefonicamente dall'operatore Vodafone, acconsentendo alla migrazione dell'unica utenza che utilizzava sin dal 2009 per la fruizione del servizio telefonico, ovvero la numerazione 0584-1842xxx”*. Quanto all'individuazione dell'utenza oggetto del contratto e all'esatta circoscrizione dell'intervallo temporale di permanenza in Vodafone, ha precisato che *“soccrono le uniche due fatture emesse dal predetto gestore, dalle quali si evince che oggetto della migrazione era stata unicamente l'utenza 0584-1842xxx e che la stessa era rimasta attiva con Vodafone dal 11 Febbraio 2013 al 2 Maggio 2013 (All. 6 e 7 della memoria); periodo, quest'ultimo, che si chiede venga preso in considerazione, in rettifica di quello diverso individuato nell'istanza GU14 (“da Dicembre 2012 a Marzo 2013”)”*;

- in merito alla richiesta di migrazione dell'utenza n. 0584 1842xxx verso Fastweb dopo la breve permanenza in Vodafone ha rappresentato che *“proprio a causa dei disservizi riscontrati in seguito alla migrazione dell'utenza telefonica 0584-1842xxx sui sistemi Vodafone, la signora xxx si affrettava a richiederne il “rientro” in Fastweb, contattando telefonicamente il servizio clienti del predetto operatore ed effettuando - per il tramite di questo - la rituale richiesta di migrazione, con contestuale comunicazione del codice di migrazione riportato sulle fatture Vodafone. La signora xxx, restava poi in attesa di ricevere la preannunciata copia cartacea della documentazione contrattuale, che non veniva, tuttavia, mai recapitata al proprio indirizzo di residenza”*.

Per quanto attiene la seconda riattivazione con Fastweb della numerazione 0584 1842xxx, negata da detto operatore, l'istante ha, in particolare, osservato *“l'incongruenza di quanto asserito da Fastweb*

circa la permanenza all'interno del contratto di servizi diversi ed ulteriori rispetto a quelli afferenti l'utenza 0584-1842xxx: il predetto gestore, in sostanza, vorrebbe, per un verso, escludere il ripristino di erogazione del servizio telefonico inerente l'utenza 0584-1842xxx in data successiva al 2 Maggio 2013 e, per altro verso, giustificare il proseguimento della fatturazione in seguito alla migrazione verso Vodafone, senza tuttavia ricondurla alla predetta numerazione. Tale ricostruzione (...) è contraddetta ictu oculi dalle stesse fatture emesse da entrambi i gestori coinvolti nell'intricata vicenda. E', infatti, appurato che la signora xxx, aderendo a suo tempo all'offerta commerciale di Vodafone, richiedeva esclusivamente la migrazione verso tale operatore della numerazione 0584-1842xxx, essendo questa l'unica utenza di cui si avvaleva da ormai oltre tre anni per la fruizione dei servizi telefonici di rete fissa sia in entrata che in uscita, stante il totale non funzionamento del numero 0584-618xxx che - per quanto riportato sulle fatture Fastweb (almeno, sino a quella emessa in data 14/12/2012) - era risultato del tutto isolato sin dall'attivazione del contratto; la circostanza relativa alla migrazione verso Vodafone dell'unica utenza 0584-1842xxx si ricava non solo e non tanto dalle asserzioni dell'istante (che pure ben rammenta l'oggetto della propria richiesta), essendo munita di documentale evidenza tratta dalle stesse fatture di Vodafone che, all'utenza 0584-1842xxx associano il codice NP MTG12345678222M".

L'istante, sul punto, ha puntualizzato, inoltre, che "pur volendo seguire il ragionamento di Fastweb che asserisce essere rimasto in vita il contratto e la relativa fatturazione in relazione ad utenza diversa rispetto a quella oggetto della portabilità, la fatturazione di tale gestore successivamente al passaggio in Vodafone dell'utenza 0584-1842xxx avrebbe potuto semmai proseguire per l'altra numerazione che sino al Dicembre 2012 compariva - sia pure non funzionante - sulle fatture, ovvero il numero 0584-618xxx, ma così non è. Infatti, nelle uniche fatture a disposizione dell'istante ricevute dopo il "rientro" in Fastweb (già allegate all'istanza GU14) compare unicamente il numero 0584-1842xxx, mentre non si rinviene più traccia dell'altra utenza 0584-618xxx in relazione a cui l'istante - per inciso - non ha mai richiesto alcuna migrazione, né cessazione e della cui "scomparsa" Fastweb potrà rendere conto nella separata procedura di conciliazione già pendente presso il Co.Re.Com Toscana".

L'istante ha respinto, inoltre, la ricostruzione di Fastweb, che nega la propria responsabilità nella sospensione del servizio lamentata dall'utente, evidenziando che:

- "l'erogazione dei servizi non veniva affatto proseguita durante l'arco temporale coincidente con la vigenza del contratto Vodafone", periodo durante il quale "l'istante (...) restava del tutto disservita e per questo veniva correttamente indennizzata da Vodafone - ma, al contrario, veniva ripristinata in seguito alla disattivazione del contratto Vodafone e dietro impulso dell'istante che richiedeva espressamente la riattivazione del contratto con Fastweb, contattando il servizio clienti del gestore e fornendo il codice di migrazione associato all'utenza 0584-1842xxx rinvenuto all'interno delle fatture Vodafone";

- "durante la breve permanenza dell'utenza 0584-1842xxx sui sistemi Vodafone (...) la signora xxx non ha più ricevuto alcuna fattura Fastweb, così come non è mai pervenuta all'istante alcuna richiesta e/o sollecito di pagamento da parte del predetto gestore per fatture riferite ai medesimi periodi oggetto della fatturazione Vodafone";

- "così come l'erogazione dei servizi, anche la fatturazione Fastweb veniva riavviata dopo la disattivazione del contratto Vodafone, per quanto le prime fatture non fossero recapitate presso l'indirizzo di residenza dell'istante (disservizio che si era, peraltro, verificato anche in altre occasioni come avvenuto per l'ultima fattura ante passaggio in Vodafone), né successivamente inviate in copia, ragione per cui la signora xxx (sollecitata dal servizio clienti Fastweb), si vedeva costretta ad effettuarne "al buio", il pagamento tramite vaglia postale (accollandosi, oltretutto, i relativi costi) o separato bollettino di conto corrente postale, senza nemmeno poter effettuare il preventivo esame dei documenti contabili e verificare la correttezza dei relativi addebiti".

- otteneva “il ripristino della funzionalità del servizio telefonico associato all’utenza 0584-1842xxx dopo aver richiesto al servizio clienti Fastweb il “rientro” e, comunque in data successiva alla disattivazione del contratto Vodafone, avvenuta il 2 Maggio 2013”;

- “il servizio di fonia, sia in entrata che in uscita, è risultato perfettamente funzionante dal mese di Maggio sino al 15 Ottobre 2013, data in cui veniva riscontrata la sussistenza di turbative relativamente al servizio di ricezione delle chiamate: disservizio, quest’ultimo, segnalato con il reclamo del 17/10/2013 (già in atti)”;

- “la fornitura del servizio telefonico associato all’utenza 0584-1842xxx da parte di Fastweb in data successiva al 2 Maggio 2013 sino (...) al 21 Ottobre 2013 (...) è attestato dalle stesse fatture ricevute dalla signora xxx, prima fra tutte la fattura n. 7124326 del 14 Ottobre 2013 (...), su cui si rinviene come unico numero telefonico di riferimento l’utenza 0584-1842xxx, in relazione alla quale viene addebitato l’importo di €11,31, a titolo di “consumo telefonia” per il periodo 15 Agosto 2013- 14 Ottobre 2013”;

- al momento del “rientro” in Fastweb, “installati i vecchi apparati Fastweb, riscontrava il pieno ripristino della funzionalità del servizio telefonico e riceveva conferma da parte del servizio clienti circa l’effettiva riattivazione del contratto anche in occasione del sollecito di pagamento della prima fattura emessa, che non era stata recapitata al proprio indirizzo di residenza”.

Con riferimento alla sospensione del servizio nel periodo 21 ottobre 2013 – 7 marzo 2014, l’istante ha evidenziato che “a partire dal 21 Ottobre 2013, Fastweb poneva in essere la sospensione del servizio telefonico in difetto del necessario preavviso, nonostante all’epoca non risultasse alcuna fattura insoluta, provvedimento che veniva revocato solo in data 07/03/2014”. L’istante ha, al riguardo, precisato che “pur avendo pagato tutte le fatture di cui aveva appreso l’emissione – sia pure con rilevanti disagi ed aggravii di costi (...) riscontrava in data 21/10/2013 l’improvvisa sospensione del servizio telefonico, apprendendo solo in seguito che l’isolamento dell’utenza era stata causata dalla sospensione amministrativa che aveva posto in essere Fastweb, non essendo pervenuto il pagamento della fattura n. 7124326 del 14/10/2013. I numerosi solleciti e reclami effettuati sortivano finalmente l’effetto sperato e l’istante riceveva finalmente la (predetta) fattura (la prima recapitata dopo la riattivazione del contratto), che perveniva al proprio indirizzo di residenza in data 06/10/2013, ovvero due giorni prima la relativa data di scadenza; la signora xxx si precipitava a pagarla lo stesso giorno del ricevimento, ma, contestualmente, inoltrava reclamo scritto al servizio clienti Fastweb, contestando la sospensione illegittimamente posta in essere dal gestore ben diciassette giorni prima, ovvero ancor prima dello spirare del termine di scadenza della fattura stessa. Nonostante il pagamento effettuato e l’assenza di ulteriori fatture insolute, Fastweb non provvedeva al ripristino del servizio telefonico, tanto che la signora xxx si vedeva costretta ad inoltrare un ulteriore reclamo scritto in data 08/01/2014, con il quale lamentava il protrarsi della sospensione indebitamente posta in essere il 21/10/2013 ed effettuava, conseguentemente, la legittima contestazione della successiva fattura ricevuta (la n. 8889927 del 14/12/2013), in quanto quasi interamente riferita a periodi in cui alcun servizio telefonico era stato fornito per cause esclusivamente imputabili all’operatore. Il protrarsi della sospensione senza soluzione di continuità a partire dal 21/10/2013, trova peraltro chiara evidenza nella fattura stessa, laddove si rinviene l’addebito di soli € 3,97 per “consumo telefonia” per il periodo di riferimento 15 Ottobre 2013 – 15 Dicembre 2013, consumo che l’istante ha potuto effettuare nel breve lasso temporale compreso tra il 15 e il 21 Ottobre di quell’anno”.

Con riferimento alla sospensione del servizio occorsa nel periodo successivo, l’istante ha ribadito che “tuttavia, solo dopo una settimana di funzionamento, il 14 Marzo 2014 il servizio veniva nuovamente sospeso in difetto di preavviso e mai più ripristinato. Infine, l’utenza 0584-1842xxx veniva cessata da Fastweb in data 25/06/2014. Nell’ambito del procedimento ex art. 5, Delibera 173/07/CONS, attivato su istanza della signora xxx nella fase UG, Fastweb - che era inizialmente l’unico gestore convenuto - riferiva di non essere più titolare della risorsa, lasciando intendere che questa fosse in carico all’operatore Vodafone. Tale ultimo gestore veniva, pertanto, coinvolto nelle procedure attivate innanzi

al Co.Re.Com. e formulava, nell'ambito delle medesime, osservazioni di segno contrario ed opposto rispetto a quelle di Fastweb, negando l'esistenza sui propri sistemi dell'utenza 0584-1842xxx".

L'istante ha precisato, altresì, che, "riscontrata la nuova sospensione, posta in essere a partire dal 14/03/2014, (...) inoltrava il nuovo reclamo scritto del 27/03/2014 per contestare quanto appreso dal servizio clienti Fastweb circa le motivazioni poste alla base della privazione del servizio telefonico (espressamente ricondotto ad un provvedimento di sospensione) - ovvero il fatto di non essere "amministrativamente in regola" - riepilogando quanto occorso in seguito alla riattivazione del contratto con Fastweb e menzionando i pagamenti effettuati come da istruzioni del "call center", pur in difetto di ricevimento delle relative fatture. Naturalmente (e correttamente), la signora xxx nel dire che aveva pagato tutte le fatture, si riferiva a quelle dovute, in quanto relative a periodi in cui il servizio telefonico era stato erogato dal gestore. A nulla valeva nemmeno il pagamento della fattura n. 2494156 del 14/04/2014, riferita al periodo 15 Febbraio 2014 - 14 Aprile 2014, diligentemente effettuato dall'utente per compulsum in maniera integrale, pur avendo fruito del servizio per una sola settimana nel periodo di riferimento della predetta fattura (dal 7 al 14 Marzo) e nonostante il servizio fosse nuovamente sospeso da quasi due mesi alla data del pagamento.

In merito all'illegittimità della sospensione dell'utenza l'istante ha, inoltre, ribadito che:

- l' " indebita sospensione del servizio da parte di Fastweb (in due distinti episodi), in difetto di alcun preavviso è da ritenere fatto pacifico, non solo per il riscontro documentale offerto dalle stesse fatture dell'operatore - dalle quali si ricava la pressoché totale assenza di dati di traffico nei relativi periodi di riferimento - ma, ancor più, in assenza di alcuna contestazione sul punto da parte del gestore che - con la propria acquiescenza - conferma di fatto la fondatezza di quanto lamentato dall'istante".

- "la responsabilità in capo a Fastweb circa la risoluzione unilaterale del contratto e la conseguente perdita definitiva della numerazione 0584-1842xxx è fatto pacifico in quanto, non solo non contestato dal predetto gestore, ma addirittura da quest'ultimo confessato già in occasione del riscontro fornito in data 27/10/2014 nell'ambito del procedimento ex art. 5, Delibera 173/07/CONS, laddove rendeva noto che "i rapporti contrattuali tra le parti risultavano cessati in data 25.06.2014" e, "nella successiva comunicazione del 05/05/2014", quando ha nuovamente rappresentato che "i rapporti contrattuali tra le parti risultano essere cessati per chiusura del contratto intestato alla sig.xxx, individuato dal codice cliente n. 2854462, in data 25.06.2014".

- risulta pacifico altresì che "dalla chiusura del contratto da parte di Fastweb sia conseguita la perdita definitiva dell'utenza 0584-1842xxx è fatto incontrovertibile, essendo quella l'unica numerazione rimasta all'interno della fatturazione del predetto gestore in seguito alla disattivazione del contratto Vodafone e ripristino dei servizi associati alla predetta utenza con Fastweb";

- "la signora xxx nega di aver mai ricevuto le informazioni cui fa riferimento Fastweb nelle proprie comunicazioni di riscontro al Co.Re.Com. datate 20/11/2014 e 05/05/2015, sia in merito all'asserita permanenza dell'utenza 0584-1842xxx sui sistemi Vodafone, e tantomeno circa la possibilità di ottenerne il ripristino tramite sottoscrizione di un nuovo contratto e contestuale richiesta di Number Portability "dell'utenza oggetto di istanza dall'operatore donating - previa comunicazione a Fastweb del codice di migrazione Vodafone. Di tali comunicazioni si è appresa, invero, l'esistenza solo grazie alla relativa allegazione di Fastweb alla propria memoria difensiva".

Riguardo alla fatturazione l'istante ha, infine, rappresentato quanto segue.

- "Fastweb rende noto con la propria memoria difensiva di vantare nei confronti dell'istante un credito di € 198,38, senza tuttavia fornire alcuna evidenza circa le relative causali. Peraltro, dalle stesse contabili di Fastweb, si ricava il dettaglio delle uniche fatture tardivamente saldate (in quanto non recapitate all'istante) o rimaste legittimamente insolute (in quanto riferite ai periodi oggetto della sospensione), in relazione alle quali si rileva l'addebito di importi per "interessi di mora". Tale esaustivo elenco si rinviene nell'ultima fattura a debito emessa in relazione al codice cliente 2854462,

che è la n. 2494156 del 14/04/2014 di € 53,43, già allegata all'istanza GU14. Nello specifico, nella sezione "altri costi" della predetta fattura si fa riferimento alle fatture:

- n. 4172159 scaduta il 09/07/2013 e n. 5640791 scaduta il 08/09/2013: entrambe queste fatture non sono mai state recapitate all'indirizzo di residenza della signora Loguercio, che ne apprendeva l'esistenza tramite il canale telefonico del servizio clienti Fastweb, i cui operatori riferivano l'ammontare complessivo da pagare per entrambe, identificato nella somma di € 146,90, saldata dall'istante con separato bollettino di conto corrente postale in data 11/10/2013 (All. 8 del formulano GUI4);

- n. 8889927 scaduta il 08/01/2014: tale fattura è stata contestata e non pagata in quanto nei relativi periodi di riferimento è stato quasi del tutto impossibile fruire del servizio a causa della sospensione indebitamente posta in essere dal gestore, circostanza che si ricava chiaramente dall'esiguo importo addebitato per i consumi, corrispondente a soli € 3,97. La predetta fattura, infatti, è riferita al periodo 15 Ottobre 2013 - 14 Dicembre 2013 e il primo episodio di sospensione occorre nel periodo compreso tra il 21 Ottobre 2013 e il 7 Marzo 2014. Gli unici importi che possono essere riconosciuti come dovuti in relazione a tale fattura, pertanto, corrispondono alla quota pro die del canone di abbonamento "Offerta a Consumo" (€ 0,64, Iva inclusa) e della voce di addebito "Aggiornamento corrispettivo servizi" (€ 0,10, Iva inclusa) per 6 giorni (dal 15/10/2013 al 21/10/2013) per il complessivo ammontare di € 4,44, oltre alla somma di € 3,97 riferita al consumo telefonico effettuato nel predetto, breve, lasso temporale. Per tale fattura, dunque, si riconosce come dovuto esclusivamente l'importo di € 8,41, al netto degli interessi di mora addebitati nella stessa per il tardato pagamento delle fatture scadute il 09/07/2013 e il 08/09/2013, addebiti che si contestano integralmente, non essendo imputabile tale ritardo all'istante, bensì al gestore che non ha provveduto al regolare invio delle contabili. Conseguentemente, dovrà essere posto a carico del gestore lo storno della somma di € 36,72, quale risultante della differenza tra l'importo originario della fattura e quello effettivamente dovuto;

- n. 827212 scaduta il 11/03/2014: anche tale fattura è stata legittimamente non pagata dall'istante e se ne chiede lo storno integrale, in quanto interamente riferita a periodi in cui alcun servizio è stato fruito a causa della sospensione illegittimamente posta in essere da Fastweb, come si ricava dalla totale inesistenza di addebiti per consumi. La predetta fattura è, infatti, riferita al periodo 15 Dicembre 2013 - 14 Febbraio 2014. Si ritengono, pertanto, contestabili e meritevoli di storno tutte le voci di addebito in essa contenute, ivi incluse quelle riferite ad interessi di mora per fatture non recapitate e/o legittimamente contestate, per il complessivo importo di € 47,64. Quelle sopra specificate sono le uniche fatture tardivamente saldate per cause non imputabili all'istante e/o rimaste insolite in quanto legittimamente contestate. In aggiunta a queste, Fastweb ha emesso:

- la fattura n. 2494156 del 14/04/2014: tale fattura è stata integralmente pagata per compulsum, nonostante sia riferita quasi interamente a periodi in cui alcun servizio era stato erogato a causa della illegittima sospensione amministrativa, dato che trova puntuale riscontro nell'esiguo addebito ivi effettuato per "consumi". Infatti, la predetta contabile si riferisce al periodo 15 Febbraio 2014- 14 Aprile 2014, che cade a cavallo dei due episodi di sospensione amministrativa posti, rispettivamente, in essere dal 21/10/2013 al 07/03/2014 e dal 14/03/2014 in poi; pertanto, tra la revoca del primo e l'adozione del secondo, occorre una finestra di soli sette giorni durante i quali l'istante effettuava i consumi cui si riferisce l'addebito di € 5,50 Iva inclusa. Anche in questo caso, gli unici importi che possono essere riconosciuti come dovuti in relazione a tale fattura, pertanto, corrispondono alla quota pro die del canone di abbonamento "Offerta a Consumo" (€ 0,66, Iva inclusa) e della voce di addebito "Aggiornamento corrispettivo servizi" (€ 0,11, Iva inclusa) per 7 giorni (dal 07/03/2014 al 14/03/2014) per il complessivo ammontare di € 5,39, oltre alla somma di € 5,50 riferita al consumo telefonico effettuato nel predetto, breve, lasso temporale, al netto degli importi addebitati riferiti ad interessi di mora per fatture non recapitate e/o legittimamente contestate che si ritengono non dovuti. Per tale

fattura, dunque, si riconosce come dovuto esclusivamente l'importo di €10,89 e si chiede che venga posto a carico del gestore il rimborso della somma di € 42,54, come risultante della differenza tra l'importo della fattura pagato e quello effettivamente dovuto.

- la fattura a credito n. 4208502 del 14/06/2014 di - € 34,57 (All. 11 della presente memoria), di cui si chiede venga posto a carico del gestore l'integrale pagamento in favore dell'istante.

- la fattura a credito n. 5848636 del 14/08/2014 di - € 47,52 (All. 12 della presente memoria); in relazione a tale fattura, si contesta l'addebito dell'importo di € 86,13 a titolo di "dismissione servizi FASTWEB", non aparendo affatto equo né legittimo che il gestore, dopo aver cessato unilateralmente ed arbitrariamente il contratto - determinando, così, la perdita definitiva della numerazione 0584 - 1842xxx che aveva precedentemente sospeso in maniera indebita - faccia anche sopportare i relativi costi all'utente che di tale cessazione ha - suo malgrado - subito le pregiudizievoli conseguenze (!). In considerazione di quanto sopra, si chiede che venga posta a carico del gestore la rettifica dell'importo della nota di credito - previo storno dell'addebito di € 86,13 - e l'effettivo rimborso in favore dell'istante della maggior somma di € 133,65. Relativamente alle due note di credito sopra richiamate, si rileva come non sia stato possibile formulare la rispettiva richiesta di rimborso nell'istanza GU14, in quanto recapitate a distanza di molto tempo dalla relativa emissione e, comunque, in data successiva rispetto alla presentazione del formulario stesso. In ogni caso, trattandosi di documentazione contabile sopravvenuta, strettamente afferente al procedimento in oggetto, si chiede che la presente memoria venga considerata, sul punto, integrativa dell'istanza nella parte delle richieste formulate".

5. Le richieste integrative istruttorie.

L'Ufficio, sulla base degli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, ha chiesto un'integrazione istruttoria ai sensi dell'art. 18 del Regolamento a Telecom Italia xxx (Wholesale) volta a conoscere i passaggi tra gli operatori intervenuti nel periodo marzo 2009-luglio 2014 con riferimento alle utenze n. 0584 618xxx e n. 0584 1842xxx. Nei termini concessi Telecom Italia xxx, in data 28 settembre 2016, ha riscontrato quanto richiesto depositando una memoria corredata da documentazione dalla quale emerge quanto segue:

"il DN 05841842xxx è un nativo olo Fastweb. Per i nativi olo non ci sono richieste sui sistemi Wholesale.

Il DN 0584 618xxx era intestato a xxx, cessato in data 27/06/2014 ed ora linea disponibile commercialmente.

(...) In PITAGORA (numero di ordini:2)

Ordine di ATTIVAZIONE NP Fastweb – RIFIUTATA per DATI ANAGRAFICI INCOMPLETI O ERRATI

- Intestato OLIVI

Data ricezione_ordine 15/04/2009

Data attesa consegna 24/04/2009

Ordine di ATTIVAZIONE NP FASTWEB - intestato a xxx

Data ricezione ordine 12/06/2009

data_attesa_consegna 23/06/2009

data_espletamento 23/06/2009

In CRM 3,0 (numero di ordini: 1)

Ordine di CESSAZIONE NPG FASTWEB - intestato a xxx

data_ricezione_ordine 27/06/2014

data_attesa_consegna 04/07/2014

data_espletamento 27/06/2014".

DELIBERAZIONE
n. 41 del 25 settembre 2018

L'Ufficio, sulla base degli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, ha chiesto un'integrazione istruttoria ai sensi dell'art. 18 del Regolamento agli operatori coinvolti, Vodafone e Fastweb, con la quale ha richiesto di precisare tutti passaggi che hanno interessato l'utenza n. 0584 1842xxx intestata a xxx nel periodo gennaio 2013 – dicembre 2015, allegando le schermate estratte dai propri sistemi e/o altra documentazione utile. Ad entrambi gli operatori, l'Ufficio ha, altresì, richiesto di specificare il periodo in cui l'utenza intestata all'istante ha generato traffico, allegando la riferita fatturazione.

Nei termini concessi, in data 28 giugno 2018, l'operatore Fastweb ha precisato quanto segue:

- “1. in data 26.02.2013, Vodafone Omnitel B.V. ha inviato richiesta di Number Portabilità Pura dell'utenza n. 0584.1842xxx (nativa Fastweb);*
- 2. suddetta richiesta, è stata espletata in data 11.03.2013;*
- 3. detta circostanza è comprovata, con ogni evidenza, dall'allegato Eureka (doc. n. 1);*
- 4. lampante è, quindi, che la numerazione de qua non risulti più essere nella disponibilità della scrivente a far data dal 11.03.2013;*
- 5. pertanto, ai fini di un'eventuale riattivazione, la Sig.ra xxx avrebbe dovuto sottoscrivere una nuova proposta contrattuale con Fastweb, e comunicare a Fastweb il codice di trasferimento Vodafone associato all'utenza 0584.1842xxx;*
- 6. a tutt'oggi, tuttavia, non risulta che l'istante abbia sottoscritto un nuovo contratto, né alcuna richiesta di rientro dell'utenza (nativa Fastweb), è giunta alla scrivente da parte di Vodafone xxx o di altro operatore terzo, né risulta avviata alcuna procedura di migrazione e/o portabilità per il rientro in Fastweb;*
- 7. inoltre, in merito alla seconda richiesta istruttoria, si allegano le fatture del 15.02.2013 e del 15.04.2013, ove è riportato il traffico relativo ai consumi effettuati rispettivamente nei periodi dal 15.12.2012 al 14.02.2013 (doc. n. 2) e dal periodo 15.02.2013 al 09.03.2013 (doc. n. 3);*
- 8. come visto infatti, la numerazione è passata in Vodafone con procedura di NPP, dunque dopo tale data non è più presente il traffico in fattura, atteso che il servizio voce viene erogato dal nuovo gestore;*
- 9. pertanto, è evidente che la scrivente ha svolto ogni azione secondo le proprie disponibilità e competenze”.*

Nei termini concessi, in data 28 giugno 2018, l'operatore Vodafone ha dedotto che:

“Ci risulta Gnp in [geographic number portabilità] a Marzo 2013 e gnp out a Settembre 2015. Le fatture sono state emesse solo nel 2013 come si evince dalla schermata allegata e sono anche state stornate con note di credito.

In più, il clt ha ricevuto 550 euro per decisione commerciale. Le note di gestione del 2013-2014 non sono purtroppo più disponibili nei sistemi. In allegato quanto in possesso della compagnia in relazione alla richiesta integrativa in oggetto. Traffico presente nella fattura AD05000506”

6. Motivazione della decisione.

In via preliminare si osserva che:

- deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata dall'operatore Fastweb in sede di memorie circa *“l'inammissibilità dell'istanza nella parte in cui non vi è coincidenza con i fatti e le richieste oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione”*. Sul punto si richiama l'orientamento ormai consolidato dell'Autorità Garante per le Comunicazioni in virtù del quale la parte che eccepisce l'inammissibilità delle avverse richieste ha l'onere quantomeno di indicare le richieste contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità; al contrario, in caso di generica formulazione, dette eccezioni non meritano alcun accertamento d'ufficio (*ex plurimis* Delibera Agcom n. 53/16/CIR);

DELIBERAZIONE
n. 41 del 25 settembre 2018

- devono ritenersi parimenti inammissibili le eccezioni formulate da entrambi operatori in sede di memorie circa la presenza in istanza di “*domande avente carattere risarcitorio*”, formulate in palese violazione con quanto stabilito dall’art. 19, comma IV, della Delibera n. 173/07/CONS, atteso che nessuna delle richieste formulate in istanza presenta un carattere risarcitorio.

Sempre in via preliminare, esaminata l’eccezione dell’operatore Vodafone formulata in sede di memoria difensiva in atti, si rileva che l’accordo transattivo raggiunto tra le parti in data 22 gennaio 2014 innanzi al Corecom all’esito del procedimento di conciliazione UG n. 4994/13 (avente ad oggetto i disservizi relativi al contratto di cui al codice cliente n. 1.29725374) ha tacitato, alle condizioni ivi previste, le sole pretese indennitarie dell’istante per tali malfunzionamenti. Giova notare che l’accordo transattivo predetto non contiene, né espressamente né implicitamente, rinuncia alcuna dell’istante all’indennizzo per la perdita della numerazione 0584 1842xxx, qualora eventualmente accertata.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Nel merito:

Sui disservizi nei periodi 21 ottobre 2013 al 7 marzo 2014 e dal 14 marzo 2014 al 26 giugno 2014

L’istante ha dedotto di aver sottoscritto nel febbraio 2013 un contratto con l’operatore Vodafone che prevedeva la portabilità della propria utenza n. 0584 1842xxx dal precedente gestore Fastweb; stante il mancato funzionamento dei servizi, la sig.ra xxx ha riferito di aver sottoscritto tramite *vocal ordering* un nuovo contratto con Fastweb ad oggetto la medesima numerazione passata in Fastweb dal 15 marzo 2013.

Preliminarmente giova premettere che, alla luce della documentazione versata in atti, che l’oggetto della presente controversia riguarda i disservizi che si sono verificati sull’utenza n. 0584 1842xxx nel periodo dal marzo 2013 fino alla presentazione dell’istanza 27 aprile 2015, nonché sull’eventuale perdita della numerazione dell’istante derivante dalla sospensione dei servizi e dalla cessazione contrattuale con l’operatore Fastweb. Nell’ambito del medesimo periodo l’istante ritiene che vi sia stata, dopo un breve passaggio in Vodafone, il ripristino dell’utenza n. 0584 1842xxx. Tale ricostruzione dei fatti è stata respinta dall’operatore Fastweb. L’operatore Fastweb ha dedotto che l’utenza *de qua* era essere stata, da parte dell’operatore Vodafone, oggetto di richiesta di *Number Portability c.d. Pura (NPP)*, *correttamente espletata in data 11.03.2013*” e che la stessa numerazione risultava attestata su rete Vodafone anche al momento del deposito delle memorie difensive. Sul punto, la società Fastweb ha controdedotto che:

- è necessario da parte dell’utente “*l’invio di raccomandata di recesso in caso di richiesta di portabilità che non comporti anche il trasferimento della risorsa di accesso. In assenza di qualsivoglia comunicazione di recesso proveniente dall’istante, Fastweb xxx ha correttamente proseguito nell’erogazione dei servizi*”;
- “*è proprio nell’assenza di tale comunicazione, non già nell’asserita, ma insussistente, riattivazione del contratto, che risiede la ragione per cui l’istante ha continuato a ricevere fatturazione Fastweb xxx anche successivamente all’espletamento della procedura di NPP*”.

Attesa la contestazione di Fastweb circa “*l’asserita, ma insussistente, riattivazione del contratto*” dal marzo 2013, dalla documentazione acquisita agli atti e, all’esito delle risultanze istruttorie, diversamente

DELIBERAZIONE
n. 41 del 25 settembre 2018

da quanto sostenuto dall'utente, non è emerso alcun tracciamento della volontà espressa dalla Sig. xxx all'attivazione di un nuovo contratto con l'operatore Fastweb. Al riguardo, giova evidenziare che le Condizioni Generali di Abbonamento Fastweb prevedono, tra l'altro, in materia di conclusione del contratto, che "il cliente richiederà i servizi consegnando o inviando la proposta di abbonamento a Fastweb tramite i canali preposti oppure per mezzo di registrazione vocale della conversazione telefonica".

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento, è emersa una conferma di quanto sostenuto da Fastweb e supportato dalle schermate Eureka, software in uso a quest'ultimo operatore. Infatti dalle schermate prodotte da Vodafone, a seguito di approfondimento istruttorio, è risultato che l'utenza n. 0584 1842xxx era attestata su rete Vodafone dall'11 marzo 2013 fino al 14 settembre 2015, data in cui è stata espletata la "Number Portability" verso altro gestore. L'operatore Vodafone ha, inoltre, evidenziato che l'utenza *de qua* ha generato traffico fino alla fattura n. AD05000506, riferita al periodo 11 febbraio 2013 al 2 aprile 2013. Successivamente al tale data non è stata emessa alcuna fatturazione, ma solo note di credito per l'ammontare di "550 euro per decisione commerciale". A seguito di specifica richiesta istruttoria, l'operatore Fastweb ha, inoltre, dedotto che l'utenza in oggetto non ha prodotto traffico voce dopo il passaggio a Vodafone.

Dunque le domande *sub ii)* e *iii)* volte ad ottenere "la liquidazione degli indennizzi spettanti" rispettivamente "per la non regolare fruizione del servizio di ricezione delle chiamate riscontrato dal 15/10/2013" e "per le sospensioni non preavvisate del servizio telefonico, subite dal 21/10/2013 al 07/03/2014 e dal 14/03/2014 in poi" non possono trovare accoglimento, nei confronti di Fastweb, atteso che, come sopra esaminato, l'utenza *de qua* non risultava attestata su rete Fastweb. Per analoghe ragioni la stessa richiesta non può essere accolta nei confronti di Vodafone, poiché non risulta che l'utenza *de qua* abbia generato traffico con detto operatore nel periodo interessato dal disservizio ed, in particolare, antecedentemente alla sospensione non preavvisata.

Sul prosieguo della fatturazione di Fastweb dopo il passaggio dell'utenza n. 0584 1842xxxx Vodafone.

L'istante contesta la fatturazione emessa da Fastweb nel periodo di interruzione dei servizi, sostenendo che l'utenza *de qua* era nella gestione di detto operatore. L'operatore Vodafone, da parte sua, ha evidenziato la cessazione del contratto con l'utente e l'assenza da parte di altri operatori per l'acquisizione dell'utenza n. 0584 1842xxx.

La richiesta di storno e rimborso dell'istante è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

In primis va rilevato che, in merito alla fatturazione emessa da Fastweb nel periodo successivo al marzo 2013 e prodotta in atti dall'istante, l'utente ha depositato evidenza dei pagamenti effettuati tramite vaglia postale delle fatture n. 970919 dell'11 marzo 2013 e n. 2598xxx del giugno 2013. L'istante, che non riceveva le fatture al domicilio, riferisce di essersi rivolto a quello che riteneva il gestore della propria utenza e, in entrambi i casi, otteneva dal servizio Clienti di Fastweb i dati per provvedere al pagamento. E' da evidenziarsi che agli atti risulta, altresì, il pagamento a mezzo bollettino della fattura n. 71243 del 14 ottobre 2014. Di contro, l'operatore Fastweb ha declinato la propria responsabilità evidenziando, nella memoria difensiva versata in atti, che l'utenza era passata ad altro operatore (Vodafone) in data 11 marzo 2013 e, al contempo, ha giustificato il prosieguo, nel periodo successivo, della fatturazione in virtù del mancato ricevimento della disdetta da parte dell'utente che, in caso di "Number Portability Pura", sempre secondo quanto argomentato da Fastweb, si rende necessaria affinché l'operatore venga a conoscenza del trasferimento dell'utenza ad altro gestore.

Sul punto va, tuttavia, evidenziato che, con riferimento ai numerosi reclami a Fastweb dell'utente, volti ad ottenere il ripristino della linea, non risulta che questo operatore abbia mai comunicato che l'utenza n. 0584 1842xxx non generava traffico richiedendo, anzi tramite il *call center* di Fastweb, il pagamento delle fatture non pervenute; circostanza non contestata dal gestore medesimo. Il mancato ricevimento delle fatture non ha permesso all'istante il controllo delle voci addebitate, nonché l'eventuale verifica dell'assenza di traffico sull'utenza *de qua*, che avrebbe potuto farle comprendere che il servizio di fonia non era erogato da Fastweb. Con riferimento alla domanda *sub i)*, per le ragioni sopraesposte e tenuto conto dei reclami scritti sporti dall'utente, si ritiene che l'istante abbia diritto alla regolarizzazione della posizione amministrativa mediante lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato da Fastweb a far data 11 marzo 2013 (ossia dall'espletamento della "*Number Portability*" a Vodafone del numero 0584 1842xxx).

Sulla perdita della numerazione

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *sub iv)* d'indennizzo "*per l'eventuale perdita della numerazione, di cui l'istante era intestataria dal 10/04/2009*", la stessa non può essere accolta in quanto, nel caso di specie, non è ravvisabile alcuna perdita della numerazione, in quanto detta utenza risulta riassegnata alla Sig.ra xxx, per passaggio da Vodafone a Fastweb, espletatosi in data 14 settembre 2015.

Sulla mancata risposta al reclamo.

La richiesta d'indennizzo dell'istante *sub v)* "*per mancata risposta ai reclami presentati a Fastweb a partire dal 11/10/2013*" è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Nel caso di specie, l'operatore Fastweb, a fronte della contestazione dell'istante, ha evidenziato che "*alcuna comunicazione è pervenuta presso Fastweb xxx.*". Dalle risultanze istruttorie emerge, invece, che l'istante, ha inviato numerosi reclami scritti. Attesa la sostanziale uniformità dell'oggetto di detti reclami, si prende in considerazione la prima segnalazione scritta inoltrata all'operatore in data 17 ottobre 2013, della quale ha allegato evidenza dell'avvenuto invio a mezzo fax.

Pertanto l'istante ha diritto all'indennizzo "*per mancata o ritardata risposta ai reclami*", di cui all'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede nel caso in cui "*l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo*".

L'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP prevede, in presenza di un reclamo rivolto all'operatore da un utente, che la risposta debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. La mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*", ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della richiamata Delibera Agcom 179/03/CSP, nonché secondo quanto pattuito all'articolo 4.13 della Carta dei Servizi Fastweb, ove la società si impegna a fornire risposta motivata al reclamo entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso. Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, si determina il *dies a quo* nel 2 dicembre 2013 ed il *dies ad quem* nel 4 febbraio 2015, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, è pari, per la mancata risposta al reclamo ricevuto da Fastweb in data 17 ottobre 2014 all'importo di euro 300,00, computato nella misura massima.

DELIBERAZIONE
n. 41 del 25 settembre 2018

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare da parte dell'operatore Fastweb a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

VISTO l'Ordine di Servizio del Segretario Generale n. 9 del 24 luglio 2018, con il quale, a seguito della temporanea assenza della Dott.ssa Cinzia Guerrini, è stato individuato il Dott. Luciano Moretti, dirigente del Settore "Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore Civico, al Garante dei detenuti e all'Autorità per la partecipazione" quale dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom;

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti svolta su proposta del Presidente nella seduta del 25 settembre 2018;

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 27 aprile 2015 dalla Sig.ra xxx nei confronti degli operatori Fastweb xxx e Vodafone Italia xxx:

I) il rigetto dell'istanza nei confronti dell'operatore Vodafone Italia xxx.

II) in parziale accoglimento delle richieste nei confronti dell'operatore Fastweb xxx si dispone che detto operatore provveda:

1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario delle somme di:

- a) euro 300,00 a titolo d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- b) euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato dopo l'11 marzo 2013 oltre al ritiro, a propria cura e spese, dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui al precedente punto 1) lettera a) e punto 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

DELIBERAZIONE
n. 41 del 25 settembre 2018

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Enzo Brogi