

	Presidente	Marco Mazzone Nicoletti
	Componenti	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Claudio Giulio Rizzato

Deliberazione n. 47 del 28 luglio 2021

OGGETTO: Definizione della controversia F. A. / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU), WIND TRE (VERY MOBILE), FASTWEB SPA (GU14/317139/2020)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzone Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del dott. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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 denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/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 "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di F. A. del 18/08/2020 acquisita con protocollo n. 0345205 del 18/08/2020;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, in data 10.09.2019 conclude un contratto con Wind per la fornitura del servizio ADSL+VOCE chiamato "Internet200 in FTTC" dopo aver in realtà richiesto un trasloco dell'utenza precedente, sempre con Wind, rispondente al numero 041544356. Il giorno 12/09/2019 il servizio è stato abilitato.

A novembre del 2019 scopre che la linea telefonica (041476XXXX) non è ad uso esclusivo ma condivisa con un'altra utenza, in pratica funzionano le chiamate in uscita dal suo dispositivo ma invece quelle in ingresso vengono dirottate sulla sua utenza in alcuni casi o su un'altra utenza in altri.

Allo stesso modo l'altra utenza (utente di Venezia con operatore Vodafone) vede dirottare alcune chiamate a loro destinate sull'utenza dell'odierno ricorrente Il disagio patito ovviamente è notevole da ambo le famiglie per orari, tipologie di chiamata, garanzia di servizio.

L'utente chiama molte volte il servizio clienti Wind (155) chiedendo soluzione al problema e, a seguito dell'ultima raccomandata del 18/1/2020 con richiesta di soluzioni a varie problematiche, è stato sostituito il router, poi con la chiamata successiva hanno disabilitato la linea telefonica e con quella seguente l'hanno riattivata. Il tutto sempre senza risolvere il problema.

Durante le conversazioni con l'operatore dell'155 chiede di verificare che se si provasse a chiamare il numero di telefono risponderebbe qualcun'altro, fatta la verifica hanno confermato quanto da lui asserito.

L'utente chiede quindi:

- i. che venga attivato un servizio telefonico funzionante;
- ii. l'indennizzo per la mancata attivazione della linea telefonica secondo quanto previsto dall'art.4 comma.1 (€ 1275);
- iii. l'indennizzo per la modifica del numero telefonico secondo quanto previsto dall'art.10;
- iv. il rimborso della quota prevista per il servizio voce già pagata sulle fatture precedenti sin dall'inizio del contratto.

2. La posizione dell'operatore

WINDTRE dichiara quanto segue:

In data 15/08/2019 parte istante inviava raccomandata di disdetta della linea 041554XXXX risultata non traslocabile e veniva, quindi, attivata in data 12 settembre 2019 LNA 0414761780.

In data 22 gennaio 2020, come da documentazione in atti, e mai prima di allora parte istante reclamava malfunzionamento della linea 041476XXXX; effettuate le dovute verifiche si accertava quanto segue: il dn 041476XXXX, oggetto di controversia, nativo Wind Tre, migrava (a nome di altra persona) verso l'operatore Fastweb nel 2014.

In data 18 maggio 2018 l'operatore Fastweb inviava alla scrivente convenuta una notifica di repatriation della numerazione (codice ordine CN011506850) si depositano tracciati; la suddetta numerazione, quindi, rientrava nuovamente nella disponibilità di Wind Tre ed assegnata, come LNA alla controparte nel settembre 2019. Solo a seguito di GU5 di agosto 2020 si accertava che molto probabilmente, nelle more di questo processo, la linea da Fastweb, oltre che tornare nella disponibilità di Wind Tre, migrava verso Vodafone (a nome di altra persona) senza che Wind Tre, in qualità di donor, venisse informato, cosa che andava fatta considerato che la numerazione era rientrata in possesso della scrivente convenuta.

Infatti, contattato l'operatore Vodafone lo stesso confermava l'attivazione della numerazione 041476XXXX su propria rete in seguito a espletamento sessione 20180423FWZ01573.

Pertanto, la scrivente convenuta accertato che il numero, tornato nella sua disponibilità dopo la notifica di repatriation di Fastweb, era contemporaneamente migrato a nome di altra persona, verso l'operatore Vodafone, ha provveduto ad assegnare alla controparte una nuova numerazione 041476XXXX ed allo storno di tutte le fatture relative alla numerazione 041476XXXX.

In primis la scrivente chiede a codesto spettabile Corecom di estendere il contraddittorio agli operatori Fastweb e Vodafone per accertare le responsabilità di ognuno nell'aver concorso alla causazione del disservizio, così come previsto dall'art 19 comma 1 del Regolamento di procedura.

La scrivente convenuta intende richiamare l'attenzione del Giudicante su due aspetti: in primis sottolineare che la numerazione, lo si ricordi nativa Wind Tre, rientrava a maggio 2018 da Fastweb nella disponibilità della convenuta e allo stesso tempo, migrava da Fastweb a Vodafone, quindi senza che la scrivente convenuta ne fosse al corrente.

E' evidente che alcuna responsabilità possa essere attribuita alla convenuta per la doppia attribuzione. Wind Tre assegnava la numerazione all'utente perché correttamente rientrata nella sua disponibilità a maggio 2018 per poi venire a conoscenza solo molto dopo che la numerazione era migrata altresì da Fastweb a Vodafone a nome di altra persona.

Come risulta dalla schermata di seguito riportata e dalla documentazione in atti dell'utente, la convenuta veniva messa a conoscenza di un possibile malfunzionamento della linea telefonica dall'utente solo in data 22 gennaio 2020 con sua pc, e mai prima di allora. Per di più parte istante, a fronte di un presunto disservizio, si premurava di richiedere al Corecom Veneto l'adozione di un provvedimento d'urgenza solo ad agosto 2020: solo in quella sede la convenuta accertava che la numerazione 041476XXXX (donor Wind Tre) oltre ad essere rientrata nella sua disponibilità dopo la notifica di repatriation di Fasweb di maggio 2018 era, altresì, migrata da Fastweb a Vodafone come comunicato dal suddetto operatore una volta interpellato con DECRETO DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/190759/2019 il Corecom Veneto sottolinea la mancata proattività dell'utente per non aver attivato la procedura d'urgenza.

In una recentissima pronuncia, l'Agcom, pur accogliendo parzialmente le richieste indennitarie dell'istante, le ha circoscritte proprio sulla base della presenza dei reclami: "tuttavia, benché l'istante lamenti la sospensione dei servizi a far data dal 10 dicembre 2016, il primo reclamo in atti è datato 7 marzo 2017, solo il 16 marzo seguente il Sig. XXX ha provveduto al pagamento parziale dell'insoluto e il 20 marzo 2017 ha depositato presso il CORECOM competente l'istanza per l'adozione di un provvedimento urgente di riattivazione della linea su rete Tiscali Italia S.r.l. Ciò stante, sebbene si ritenga Vodafone Italia S.p.A. responsabile della sospensione della linea in assenza di preavviso, l'individuazione del dies a quo ai fini del calcolo del relativo indennizzo non può coincidere con la data del 10 dicembre 2016 in quanto la rilevata inerzia dell'istante, a fronte del disservizio di cui si duole, contraddice la sussistenza di un interesse concreto all'ottenimento puntuale della prestazione.

Pertanto, nonostante Vodafone Italia S.p.A. non abbia dimostrato il regolare funzionamento dei servizi nel periodo compreso dal dicembre 2016 al luglio 2017, si osserva che la documentazione depositata dall'istante non prova il contrario, ma anzi l'inoperosità dell'utente antecedentemente al mese di marzo 2017 rileva sotto il profilo del principio giuridico del concorso del fatto colposo del creditore di cui all'articolo 1227 del codice civile, espressamente richiamato anche nelle Linee Guida di cui sopra" (Delibera Agcom N. 127/18/CIR).

E' evidente che la convenuta solo con GU5 di agosto 2020 veniva messa a conoscenza della doppia attribuzione e non per sua responsabilità! Pertanto, la convenuta, insiste nel richiedere l'estensione del contraddittorio agli operatori Fastweb e Vodafone nell'accertare le dovute responsabilità della doppia attribuzione della numerazione oggetto di controversia chiede, quindi, di rigettare tutte le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto e in diritto e non provate ed in subordine nella denegata ipotesi di accoglimento operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolte indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile.

In data 23.11.2020 il Corecom estende il contraddittorio anche a Vodafone e a Fastweb.

Con nota del 31.12.2020 Vodafone precisa quanto segue:

La scrivente società evidenzia, in primis, la propria estraneità ai fatti oggetto di contestazione, peraltro riguardanti altro gestore telefonico, in quanto l'odierno istante non 2 è attivo con nessuna utenza fissa su rete Vodafone, come peraltro confermato dalla schermata di seguito inserita in forza di ciò, pertanto, Vodafone ribadisce la propria assenza di responsabilità in relazione ad ogni fatto oggetto di doglianza. -2.2.

Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità delle richieste di indennizzo, storno e rimborso le quali, peraltro, sono state formulate nei confronti di altro gestore telefonico. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno

della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente Vodafone, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

Con nota depositata in data 05.01.2021, Windtre replica quanto segue: Occorre evidenziare che non corrisponde al vero quando dichiarato da Vodafone: La scrivente società evidenzia, in primis, la propria estraneità ai fatti oggetto di contestazione, peraltro riguardanti altro gestore telefonico, in quanto l'odierno istante non 2 è attivo con nessuna utenza fissa su rete Vodafone, come peraltro confermato dalla schermata di seguito inserita.

Con propria memoria difensiva la scrivente convenuta affermava che: Solo a seguito di GU5 di agosto 2020 si accertava che molto probabilmente, nelle more di questo processo, la linea da Fastweb, oltre che tornare nella disponibilità di Wind Tre, migrava verso Vodafone (a nome di altra persona) senza che Wind Tre, in qualità di donator, venisse informato, cosa che andava fatta considerato che la numerazione era rientrata in possesso della scrivente convenuta. Infatti, contattato l'operatore Vodafone lo stesso confermava l'attivazione della numerazione 041476XXXX su propria rete in seguito a espletamento sessione 20180423FWZ01573 Infatti, con propria mail del 9 aprile 2020 la convenuta contattava l'operatore Vodafone al fine di sapere se la numerazione 041476XXXX risultasse assegnata a cliente Vodafone da circa due anni.

Il giorno successivo l'operatore Vodafone rispondeva: il DN risulta attivo in Vodafone in seguito a espletamento sessione 20180423FWZ01573 il numero è stato riportato anche in fase 3 (ordine NGA02486730) Si ribadisce, quindi, che la convenuta solo con GU5 di agosto 2020 veniva messa a conoscenza della doppia attribuzione e non per sua responsabilità!

Con nota depositata in data 07.01.2021, Fastweb precisa quanto segue:

Si eccepisce, in primo luogo, l'incompetenza del Corecom Veneto a definire la presente controversia, la quale, avendo ad oggetto il passaggio tra operatori del numero telefonico intestato all'istante, risulta di competenza dell'Agcom.

Si eccepisce, altresì, la carenza di legittimazione attiva dell'istante, quanto meno, nei confronti di Fastweb, la quale mai ha intrattenuto alcun rapporto contrattuale con il Sig. A. F.

Per quanto consta a Fastweb il numero telefonico 041476XXXX è stato intestato ad altro utente, tale Sig. Bonel -totalmente estraneo alla presente procedura-, con contratto concluso nel 2014 e cessato nel 2018. Si chiede, per l'effetto, l'estromissione di Fastweb dalla controversia introdotta con istanza del Sig. F.

Rispetto al merito della controversia, si evidenzia che in data 28/4/2014 Fastweb, su richiesta del Sig. M. B., avviava procedura di migrazione del numero telefonico 041476XXXX inoltrando la relativa richiesta al gestore donator e donating Wind Tre.

La procedura, contraddistinta dal codice sessione 2401057, si perfezionava in data 15/5/2014 e il numero telefonico in questione diveniva oggetto del contratto con codice cliente 5994821, intestato al Sig. Bonel.

In data 23/4/18 Vodafone ha avviato procedura di migrazione del numero 041476XXXX (codice sessione 20180423FWZ01573). La procedura, nonostante la regolare validazione della fase 2 da parte di Fastweb, non è stata portata a termine per il numero telefonico. In particolare, Vodafone ha perfezionato la procedura in data 10/5/18 per il solo accesso di rete, lasciando, invece, nella disponibilità di Fastweb il numero telefonico 041476XXXX, come si evince dall'ultima schermata prodotta, ove non risulta alcun numero telefonico all'interno della casella "directory number".

In data 11/05/2018 Fastweb ha, dunque, restituito il numero 041476XXXX a Wind Tre, mediante procedura di cessazione, come confermato dalla stessa Wind Tre nella memoria depositata in data 19/10/2020. La procedura di cessazione del numero 041476XXXX, avviata con richiesta avente codice ordine FW CN011506850 e ID Processo Attivo TI 000000010859428, è stata espletata in data 18/5/18, con rientro del numero telefonico nella piena gestione dell'operatore donator Wind Tre.

Va da sé che nessuna responsabilità può essere imputata a Fastweb per i disservizi lamentati dal Sig. F. relativamente ad un periodo (settembre 2019), in cui il numero telefonico 041476XXXX era stato da oltre un anno restituito a Wind Tre.

In virtù di quanto esposto, in merito alle richieste dell'istante, Fastweb chiede che il Co.re.com adito voglia: - in via preliminare, rilevare la propria incompetenza per materia in favore di quella dell'Agcom; - in via principale, previo accertamento della carenza di legittimazione attiva dell'istante nei confronti di Fastweb e/o dell'assenza di qualsivoglia responsabilità di quest'ultima, per aver la medesima fornito prova di aver

agito secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento, respingere ogni richiesta dell'istante nei confronti di Fastweb.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente giova esaminare la posizione dei due operatori, Vodafone e Fastweb, ai quali, in data 23.11.2020 è stato esteso il contraddittorio.

Per quanto riguarda Vodafone si precisa quanto segue: se, da un lato, è pur vero che l'utenza 041 476XXXX è presente nei suoi sistemi (di Vodafone), dall'altro è altrettanto vero, se non dirimente, il fatto che l'odierno ricorrente, F. A., non risulta essere cliente Vodafone e quindi, in assenza di qualsivoglia rapporto contrattuale in essere tra l'utente e l'operatore Vodafone si ritiene che a quest'ultima non possa essere ascritta alcuna responsabilità in relazione alle odierne doglianze.

Per quanto riguarda Fastweb, si rileva come quest'ultima abbia documentalmente dimostrato, tramite la produzione in atti delle schermate del sistema gestionale Eureka, che l'utenza 041 476XXXX veniva restituita a Windtre già nel corso del mese di maggio 2018 (circostanza per altro non contestata da Windtre) e quindi ben prima rispetto al periodo (settembre 2019) in cui l'odierno ricorrente dichiara essersi manifestato il disservizio contestato. E pertanto anche a Fastweb non può essere imputata alcuna responsabilità.

Entrando nel merito delle richieste del ricorrente, si precisa quanto segue:

Per quanto riguarda la richiesta sub i) la stessa non può essere accolta in quanto esula dalla competenza del Corecom il potere di imporre ad un gestore di attivare un servizio telefonico se non a seguito dell'attivazione di una procedura d'urgenza ai sensi dell'art. 5, allegato A), delibera Agcom n. 353/19/CONS..

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) relativa all'indennizzo per la mancata attivazione della linea telefonica, si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto, dalle dichiarazioni delle parti e dalla documentazione in atti, è incontestabile che l'utenza 041 476XXXX sia stata attivata nel rispetto dei tempi contrattualmente previsti.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) si ritiene che non possa essere accolta nella misura in cui da un lato il Regolamento indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 353/19/CONS) non contempla alcuna fattispecie di indennizzo relativa alla sola modifica del numero e, dall'altro, si evidenzia che non ricorrono nemmeno i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo per la perdita del numero come previsto dall'art. 10 del predetto Regolamento.

Per quanto riguarda la richiesta sub iv) relativa al rimborso dell'importo relativo al servizio voce addebitato nelle fatture emesse, si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto l'utente non ha prodotto le fatture in cui tale voce di costo è riportata, impedendo, di fatto, qualsivoglia valutazione di merito. Per quanto sopra precisato, quindi, le richieste dell'utente non possono essere accolte.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Rigetta l'istanza di F. A. nei confronti di WINDTRE S.p.A., VODAFONE ITALIA s.p.a. e FASTWEB 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.

Il Dirigente

Dott. Claudio Giulio Rizzato

Il Presidente

Avv.to Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Arianna Barocco