

DETERMINA DIRETTORIALE 44/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/650256/2023

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA C.C. -
Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), Fastweb S.p.A.**

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante: “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante: “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante: “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente C.C., del 12/12/2023 acquisita con protocollo n. 0317720 del 12/12/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, in riferimento all’utenza n. 0897724xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:
a. i titolari dell’utenza dedotta in controversia erano i coniugi C. ed A., benché la linea «risultasse formalmente intestata al sig. C.C. in pendenza del rapporto con Vodafone Italia»; b. «con proposta di abbonamento 8.2.22 la sig.ra A.A. (previa sottoscrizione del marito sig. C.C.) ha chiesto la portabilità del numero 0897724xxx da Vodafone a Fastweb»; c. l’istante, a mezzo di legale di propria fiducia, riscontrava le richieste di pagamento di fatture insolute da parte di Vodafone Italia S.p.A. a mezzo Pec del 19/07/23 «rappresentando che le fatture non erano dovute alla luce del passaggio a febbraio da Vodafone a Fastweb»; d. nella medesima Pec del 19/07/2023 l’utente richiedeva, altresì, la corresponsione dell’indennizzo per la perdita della numerazione sia a Vodafone Italia S.p.A. che a Fastweb S.p.A., ma «Fastweb e Vodafone non hanno mai riscontrato il predetto reclamo». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti

richieste: i. lo storno delle fatture insolute; ii. la corresponsione dell'indennizzo per perdita della numerazione; iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Fastweb S.p.A., in memorie, ha sollevato innanzitutto una serie di eccezioni preliminari relative alla compilazione dell'istanza di definizione; inoltre ha contestato la legittimazione attiva di parte istante, in quanto «non risulta sui sistemi della società che il sig. C.C. abbia sottoscritto una proposta di abbonamento Fastweb. L'utente, del resto, non produce né il contratto, né un qualsiasi altro documento da cui si possa presumere l'esistenza di un rapporto contrattuale con Fastweb. L'unico contratto prodotto è intestato alla sig.ra A.A.», conseguentemente ha chiesto l'estromissione dal presente procedimento. Nel merito, l'operatore ha precisato che «sui sistemi della società risulta un contratto intestato alla sig.ra A.A., sottoscritto in data 9.02.2022, con cui era stata richiesta la portabilità del numero 0897724xxx, che risulta intestato al sig. C.C.». Infatti, «la richiesta di portabilità in data 18.02.2022 ha avuto esito negativo per mancata corrispondenza tra numero di telefono e intestatario». In data 08/04/2022 sono stati attivati i servizi, ma la richiesta di portabilità è stata nuovamente rifiutata in data 11/04/2022, con la causale "Directory Number non attivo". Infine, in riferimento alla PEC inviata in data 19/07/2023, la Società ha addotto che «a) non vengono prodotte le ricevute di consegna; b) l'Avv. Federico Ciancio asserisce che il suo assistito sig. C.C. avrebbe stipulato un contratto con Fastweb: tale circostanza non corrisponde in alcun modo a verità. Fastweb è tenuta a rispondere alle comunicazioni ed ai reclami che vengono inoltrati dai propri clienti, ma non certo a quelli inoltrati da soggetti terzi». In definitiva, la Società ha concluso di aver agito nel rispetto delle disposizioni legislative che regolano la materia; pertanto, ha chiesto l'estromissione dal procedimento, atteso che le richieste dell'istante nei confronti di Fastweb S.p.A. sono risultate «infondate e non provate, in fatto e in diritto». Vodafone Italia S.p.A., nel merito, ha rappresentato che «l'istante aveva attiva una linea di tipo consumer con piano Internet Unlimited e che a sistema risulta una sola richiesta di migrazione, inserita da Fastweb il 15 febbraio 2022, con OK di fase 2 ma andata in scarto per mancato completamento della fase 3 da parte del Recipient. Non risultano pervenute ulteriori richieste di migrazione o GNP». L'operatore ha altresì addotto che «avendo, poi, l'istante sospeso il pagamento delle fatture già a partire da quella emessa il 21 luglio 2022, il link veniva disattivato in data 3 novembre 2022». La Società ha quindi respinto ogni responsabilità in ordine alla mancata portabilità della numerazione dedotta in controversia in Fastweb S.p.A. e ha anche precisato che «la disattivazione della linea deve reputarsi totalmente legittima atteso che l'istante non ha saldato neanche parzialmente le fatture e che sono stati inviati numerosi preavvisi (email al recapito xxxxxxxxxxxx200391@gmail.com e sms) come da schermate allegate»; fermo restando che non risultano pervenuti a Vodafone Italia S.p.A. reclami in merito a tale circostanza. A proposito degli addebiti contestati la Società ha dichiarato che «che gli addebiti sono correttamente proseguiti fino alla data di effettiva disattivazione. La richiesta dell'istante è oltremodo generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito agli asseriti errori di fatturazione. Non è dato, poi, evincere l'ammontare esatto degli importi contestati nelle fatture, a quali voci siano riferiti e quali siano le fatture contestate».

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. La richiesta dell'istante di cui al punto i., sebbene generica e non circostanziata, in ottica di favor utentis, può trovare accoglimento oltre che in relazione alle fatture eventualmente emesse da Vodafone Italia S.p.A. in riferimento al periodo successivo al 03/11/2022, data in cui l'operatore ha dichiarato di aver cessato la linea telefonica, in riferimento alle fatture antecedenti, asseritamente rimaste insolute a far data da quella emessa il 21 luglio 2022. L'operatore, infatti, non ha dimostrato l'effettiva erogazione dei servizi telefonici nel periodo oggetto di contestazione. In proposito, secondo il costante orientamento dell'Autorità, conformemente a quello giurisprudenziale, l'emissione della fattura non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico. Sussiste quindi, in capo all'operatore, l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313) e la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947). Viceversa, ai sensi dell'articolo 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii. Infatti, a fronte della disattivazione della linea avvenuta incontestatamente in data 03/11/2022, dalla documentazione in atti risulta che l'utente solo in data 19/07/2023 e mai prima ha lamentato la perdita della numerazione, richiedendo la corresponsione del relativo indennizzo. Orbene, premesso che ai

sensi della prescrizione regolamentare citata sono esclusi gli indennizzi qualora l'utente ometta di segnalare il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, nel caso di specie è evidente che detto termine è ampiamente decorso, quindi alcun indennizzo potrà essere riconosciuto. Parimenti non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iii., atteso che la Pec del 19/07/2023 consta di una richiesta di indennizzo, non di una segnalazione di disservizio di cui è chiesta la risoluzione. Atteso dunque che non risulta depositato in atti alcun reclamo che possa qualificarsi tale, alcuna richiesta di indennizzo può essere accolta a titolo di mancata risposta al reclamo.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 12/12/2023, è tenuta a stornare, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, gli importi insoluti addebitati a far data dalla fattura emessa il 21/07/2022.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella