

DETERMINA DIRETTORIALE 36/25/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/698656/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA M.S. - 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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella 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;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l'istanza dell'utente M.S., del 27/08/2024 acquisita con protocollo n. 0223805 del 27/08/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, in riferimento all'utenza n. 08631940xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. la Sig.ra M.S., coerede con la sorella Sig.ra M.S. del defunto padre Sig. M.I., intestatario dell'utenza fissa n. 0863411xxx, nei giorni seguenti al decesso ha appreso, casualmente, che Fastweb S.p.A., sulla medesima utenza telefonica ubicata alla Via Xxx XXXXXXX XXXXXX 27, dal momento della sottoscrizione del contratto del 18/10/21, aveva attivato «ben due numerazioni differenti, l'una 08631940xxx intestata al de cuius e l'altra n. 08631940xxx intestata alla coniuge, sig.ra D.M.C., su cui erogava un solo servizio VOCE+DATI, in tal modo indebitamente fatturando e prelevando tramite RID bancario canoni di abbonamento per ben 2 volte»; b. l'istante ha altresì «scoperto anche che la numerazione storica n. 0863411xxx era andata irrimediabilmente persa, senza sapere se la causa fosse dipesa dalla condotta di Fastweb o di Vodafone durante il passaggio»; c. «vane risultavano le continue segnalazioni dell'istante rivolte ad entrambi, anche presso il centro Fastweb dove si recava dove veniva aperto Ticket n. 5862822 del 07/11/23, privo di riscontro». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. a Fastweb S.p.A. «alternativamente con la linea telefonica intestata alla sig.ra D.M.C. il rimborso delle somme pagate due volte per doppia fatturazione per un solo servizio VOCE+DATI su un'unica linea telefonica dal 18.10.2021 fino alla cessazione del rapporto contrattuale e fine ciclo fatturazione»; ii. a Fastweb S.p.A. «riconoscimento e pagamento degli indennizzi di legge per

l'attivazione doppi servizi VOCE+DATI su un'unica utenza telefonica mai richiesti né voluti, nonché per attivazione di due numerazioni telefoniche mai richieste né volute»; iii. a Fastweb S.p.A. la corresponsione degli «indennizzi per tardiva e/o omessa risposta ai reclami, anche alla luce della condotta gravemente colposa tenuta da Fastweb nella gestione della segnalazione e del parallelo recupero del credito altamente persecutorio, come si evince dalle numerose intimazioni di pagamento fino al 24.05.2024»; iv. a Fastweb S.p.A. e a Vodafone Italia S.p.A. in solido tra loro «riconoscimento e pagamento degli indennizzi di legge per perdita definitiva della numerazione storica n. 0863 411xxx attiva dal 1980 fino al 2021, per ritardata e/o omessa risposta ai reclami»; v. fatto salvo altre ed ulteriori richieste «in base alle difese delle controparti».

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che il Sig. I.M., in data 18/12/2021 ha sottoscritto un contratto avente ad oggetto «l'attivazione dei servizi di rete fissa e mobile Fastweb e l'assegnazione allo stesso di nuove numerazioni native» e non ha formalizzato alcuna richiesta di portabilità di numerazioni provenienti da altri operatori. La Società ha quindi posto in essere gli adempimenti di competenza e attivato l'utenza n. 08631940xxx; i servizi sono stati regolarmente fruiti e fatturati e «nessun reclamo è mai stato inviato a Fastweb in merito a tali addebiti. A seguito della successiva richiesta della controparte di disattivazione dei servizi datata 15/09/23 Fastweb provvedeva in data 17/10/23 alla chiusura del contratto e della posizione amministrativa del cliente». L'operatore ha altresì depositato al fascicolo «il contratto sottoscritto in data 20/10/21 dalla Sig.ra C.D.M. inerente l'attivazione dei servizi di rete fissa Fastweb e l'assegnazione alla stessa di una nuova numerazione nativa». In esecuzione, Fastweb S.p.A. ha provveduto «all'attivazione dei servizi (utenza 08631940xxx) che venivano regolarmente usufruiti dalla controparte e legittimamente fatturati dall'operatore. Nessun reclamo è mai stato inviato a Fastweb in merito a tali addebiti. A seguito della successiva richiesta della controparte di disattivazione dei servizi datata 07/11/23 Fastweb provvedeva in data 07/12/23 alla chiusura del contratto e della posizione amministrativa della cliente». Infine, la Società ha precisato che «non è mai entrata nella disponibilità tecnica della numerazione 0863411xxx e non ha mai fornito i propri servizi su tale utenza. I motivi di doglianza avanzati dalla controparte circa l'asserita perdita del numero 0863411xxx non le sono pertanto opponibili». In virtù di quanto sopra addotto e rappresentato, l'operatore ha quindi concluso che le richieste del ricorrente non possono essere accolte in quanto infondate. Vodafone Italia S.p.A., in merito alla contestazione relativa alla perdita del numero 0863411xxx, ha rappresentato che «lo stesso risulta disattivo in Vodafone dal 19 dicembre 2021. Si precisa che la disattivazione è intervenuta su richiesta dell'utente pervenuta in data 18 novembre 2021. Peraltro, l'utente, contattato in data 2 dicembre 2021 con riguardo alla richiesta di recesso, aveva confermato di procedere in quanto aveva attivato una nuova linea con Fastweb. Tanto premesso, la domanda di indennizzo per la perdita del numero – avanzata dopo circa due anni e mezzo dalla disattivazione – è del tutto infondata e andrà integralmente respinta. Riguardo la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo inviato nel maggio 2024, l'operatore ha rilevato che il contratto «il contratto era cessato da svariati anni». In virtù di quanto sopra esposto, la Società ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato. Premesso che nel fascicolo documentale risultano depositate due distinte PdA, l'una validamente sottoscritta dal defunto Sig. I.M., l'altra validamente sottoscritta dalla Sig.ra C.D.M., la Sig.ra M.S. non risulta legittimata a contestare la fatturazione emessa in riferimento alla numerazione 08631940xxx, intestata a C.D.M. la quale, in relazione ai medesimi fatti di cui si discute, ha depositato istanza GU14/698630/2024 in data 27/08/2024, decisa con delibera del CORECOM Abruzzo n. 3/2025 del 21/02/2025. Per quel che concerne l'utenza n. 08631940xxx, si constata che il Sig. I.M., nel periodo intercorso tra la data di sottoscrizione della PdA (18/12/2021) e la data del decesso (25/07/2023), non ha mai contestato né l'attivazione della linea, né la fatturazione ad essa connessa. La pretesa dell'istante risulta dunque ingiustificata, atteso che dalla documentazione al fascicolo non emerge né l'inconsapevolezza del Sig. I.M. riguardo l'attivazione del nuovo numero, tantomeno risulta che lo stesso avesse una volontà di segno contrario. Anche la richiesta dell'istante di cui al punto ii., per le medesime motivazioni di cui sopra che sono da intendersi qui integralmente riportate e trascritte, non può essere accolta. Viceversa, merita accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii. non avendo Fastweb S.p.A. dato prova di aver riscontrato il reclamo in atti, inviato dall'utente il 13/03/2024. L'operatore è quindi tenuto a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, pari ad euro 187,50, calcolati nella misura di euro 2,50 al giorno per 75 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 13/03/2024 al 26/06/2024 (data dell'udienza di conciliazione) e già decurtati di giorni 30 che l'operatore si riserva per fornire riscontro al reclamo. La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. che il 19/12/2021 ha legittimamente cessato la numerazione 0863411xxx, in virtù della comunicazione di disdetta inviata dal titolare, Sig. I.M., in data 19/11/2021; tantomeno la richiesta può trovare accoglimento nei confronti di Fastweb S.p.A. che ha chiarito, in memorie, di non aver mai acquisito sui propri sistemi l'utenza di cui trattasi.

Peraltro, appare singolare che l'istante, figlia del titolare della numerazione, solo nel 2023 abbia appreso, casualmente, che il padre non era più raggiungibile alla numerazione cessata nel 2021. Infine, anche la richiesta dell'istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento in quanto generica e non circostanziata, dunque sottratta a qualunque accertamento istruttorio.

DETERMINA

- Fastweb S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 27/08/2024, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 187,50 (centottantasette/50), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

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