



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 10/17/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
SLONGO/FASTWEB S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.  
(GU14 n.2422/2016)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione infrastrutture e reti del 4 aprile 2017;

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. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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*;

VISTA l’istanza del Sig. Slongo, del 18 novembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell’istante**

L’istante, titolare della linea telefonica n. 043943xxx, lamenta, nei confronti degli operatori Fastweb S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A., la duplicazione della fatturazione in riferimento al medesimo periodo di fornitura.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. a seguito dell'adesione ad una proposta commerciale sottoscritta in data 9 aprile 2013, l'istante disponeva la migrazione dell'utenza dedotta in controversia da Vodafone Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A.;

b. per l'effetto, Fastweb S.p.A. comunicava all'utente di aver attivato il contratto a far data dal 30 aprile 2013, infatti, a decorrere da tale data, il Sig. Slongo corrispondeva all'operatore, mediante addebito in conto corrente, gli importi da questi fatturati;

c. tuttavia, nel marzo 2014, l'istante constatava che, successivamente alla migrazione dell'utenza telefonica in Fastweb S.p.A., Vodafone Italia S.p.A. non aveva interrotto la fatturazione e, tantomeno, gli addebiti in conto corrente;

d. in relazione a tanto, con reclamo scritto del 17 marzo 2014 il Sig. Slongo ha chiesto a Vodafone Italia S.p.A. la restituzione di quanto corrisposto successivamente alla data in cui la linea era migrata in Fastweb S.p.A., ma non ha ottenuto riscontro alcuno da parte della società, tantomeno ha ricevuto i documenti contabili relativi agli addebiti effettuati.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

i. l'annullamento dei documenti contabili emessi successivamente alla migrazione dell'utenza telefonica in Fastweb S.p.A. e la conseguente restituzione dei rispettivi importi;

ii. la corresponsione di un equo indennizzo a fronte dell'errata fatturazione;

iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

### **2. La posizione degli operatori**

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che la migrazione dell'utenza dedotta in controversia è stata espletata il 29 aprile 2013 e l'operatore, a decorrere da tale data, ha cominciato a fornire regolarmente il servizio e, conseguentemente, ad addebitare i relativi importi, come da fatturazione che deposita in atti. In relazione a tanto, ha quindi precisato che le contestazioni relative all'indebita fatturazione non sono riferibili a Fastweb S.p.A..

Inoltre, per quanto attiene al mancato riscontro al reclamo la società ha asserito che *“non è mai pervenuta alcuna comunicazione in merito a tali doglianze, né l'istante fornisce evidenza di segno contrario”*.

La società Vodafone Italia S.p.A., in relazione ai fatti oggetto di controversia, ha concluso con l'utente un accordo transattivo, pertanto il procedimento nei suoi confronti è stato archiviato per cessazione della materia del contendere.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

In *primis*, si osserva che la fatturazione dei servizi da parte dell'operatore Fastweb S.p.A. è del tutto legittima, a fronte della attivazione degli stessi avvenuta, incontestatamente, a far data dal 29 aprile 2014. Pertanto, le richieste dell'utente *sub i.* e *sub ii.* non possono trovare accoglimento nei confronti dell'operatore predetto.

Analogamente, non può trovare accoglimento nei confronti di Fastweb S.p.A. la domanda *sub iii.*, atteso che in atti non vi è prova che documenti l'invio di alcuna segnalazione all'operatore.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'art. 34, comma 2-*bis*, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del Sig. Slongo nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia S.p.A., in virtù dell'accordo transattivo raggiunto con l'istante, è estromessa dal presente procedimento.
3. 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.

Roma, 4 aprile 2017

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi