



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 10/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MASCOLO/VODAFONE ITALIA S.P.A./FASTWEB S.P.A.
(GU14/143/18/AM)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 10 gennaio 2019;

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. 405/17/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* come modificato 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza del Sig. Mascolo del 24 gennaio 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, in riferimento alle utenze n. 043531xxx e n.0435450xxx, lamenta la mancata gestione della disdetta e la duplicazione della fatturazione.

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

a. “*nonostante il passaggio in Vodafone Italia S.p.A. sin dal 26 maggio 2015, ha continuato a ricevere fatture da Fastweb S.p.A.*” in riferimento a periodi successivi alla cessazione del contratto;

b. l’istante ha pagato tramite addebito in conto corrente bancario la sola fattura n. 4356305 del 14 giugno 2015, mentre non ha corrisposto gli importi addebitati con le successive fatture n. 5915761 del 14 agosto 2015 e n. 7562546 del 14 ottobre 2015, “*ritenendo tali somme non dovute*”;

c. il Sig. Mascolo ha poi precisato che, in data 27 aprile 2015, è stato costretto a inviare disdetta a mezzo raccomandata A/R a Fastweb S.p.A., “*perché vi erano difficoltà nella migrazione*”;

d. in conseguenza di ciò, l’utente ha perso il proprio numero telefonico.

In base a tali premesse, l’istante ha chiesto:

i. il rimborso di euro 103,21, addebitato con fattura n. 4356305 del 14 giugno 2015;

ii. la corresponsione dell’indennizzo” *per il mancato rispetto della disdetta*”;

iii. la corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo scritto;

iv. la corresponsione dell’indennizzo per la perdita del numero;

v. lo storno delle fatture n. 5915761 del 14 agosto 2015 e n. 7562546 del 14 ottobre 2015.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A. è stato estromesso dalla procedura per effetto dell'accordo transattivo intervenuto tra le parti.

Vodafone Italia S.p.A. ha precisato che le richieste avanzate dall'istante in merito allo storno, ovvero al rimborso, delle fatture e alla mancata gestione del recesso riguardano il solo operatore Fastweb S.p.A., che ha addebitato gli importi oggetto di contestazione e che ha ricevuto la suddetta disdetta. Anche la mancata risposta al reclamo lamentata dall'utente è relativa all'unica comunicazione allegata agli atti, inoltrata a Fastweb S.p.A.; pertanto, la Società ha rilevato la propria estraneità in merito alle predette richieste.

Per quanto concerne la perdita della numerazione, Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato che l'istante ha inoltrato in data 20 maggio 2015 richiesta di attivazione della linea fissa con portabilità della numerazione n. 043531xxx. Tale richiesta è stata correttamente gestita e inserita a sistema, ma il 25 maggio 2015 è stata bocciata dall'operatore *donating* con causale "*cliente in cessazione o già cessato*".

Pertanto, d'accordo con l'istante, si è provveduto ad attivare una nuova linea Vodafone Italia S.p.A.

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.

Atteso che Fastweb S.p.A. è stato estromesso dalla procedura per effetto dell'accordo transattivo intervenuto tra le parti, tutte le richieste nei confronti dell'operatore si intendono escluse dalla presente pronuncia. In particolare, le richieste *sub* i., ii. iii. (atteso che il reclamo in atti è indirizzato solo nei confronti di Fastweb S.p.A.) e v. si intendono rinunciate.

In merito alla pretesa indennitaria *sub* iv., dalla documentazione in atti, non si ritiene di poter imputare a Vodafone Italia S.p.A. la responsabilità per la perdita della numerazione. L'operatore, infatti, ha tempestivamente gestito la richiesta di attivazione della linea fissa con portabilità della numerazione formulata dall'utente, incontestatamente, il 20 maggio 2015; ma, a fronte della bocciatura da parte dell'operatore *donating*, non ha potuto completare la procedura e, d'accordo con l'istante, ha attivato una nuova utenza.

In particolare, risulta che il Sig. Mascolo ha inoltrato a Fastweb S.p.A., in data 27 aprile 2015, una comunicazione di recesso con richiesta di rientro in Telecom Italia S.p.A. Poi la stessa Telecom Italia S.p.A. "*sostenendo di non essere in grado di attuare la migrazione, induceva il Sig. Mascolo a chiedere la migrazione verso altro gestore, ossia verso Vodafone*"; quindi l'utente ha sottoscritto un contratto con Vodafone Italia S.p.A. il 20 maggio 2015. Ciò stante, la successiva bocciatura alla richiesta di portabilità della numerazione inoltrata da Vodafone Italia S.p.A. si ritiene dovuta alla pendenza della



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

procedura di cessazione con rientro in Telecom Italia S.p.A., conclusasi negativamente il 16 luglio seguente.

Per quanto sopra, alcuna responsabilità si ritiene addebitabile alla società Vodafone Italia S.p.A. che, nel caso di specie, non si ritiene abbia posto in essere una condotta inadempiente delle norme contrattuali e regolamentari vigenti.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del Sig. Mascolo nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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, 10 gennaio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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