

**DELIBERA N. 128/22/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
Z.R.G./FASTWEB S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.  
(GU14/472651/2021)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 13 aprile 2022;

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*”, di seguito “*Codice*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

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 seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 413/21/CONS, e in particolare l’art. 34, comma 2-bis, ai sensi del quale le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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. 390/21/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente R.G.Z., del 08/11/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, titolare dell'utenza *business* n. 063052xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utenza dedotta in controversia era servita da Vodafone Italia S.p.A. che forniva i servizi telefonici all'utente in Via Cxxxxxxxx n. xx, Roma;

b. in data 29/10/2019, stante l'impossibilità di Vodafone Italia S.p.A. di traslocare la linea presso altro indirizzo, la ditta individuale Z.R.G. ha sottoscritto un contratto con Fastweb S.p.A. avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici sull'utenza dedotta in controversia in via Txxxxxx xx, Roma, con contestuale passaggio del numero da Vodafone Italia S.p.A.;

c. *«la data di prima attivazione era prevista per il 04.12.2019»*, ma nonostante i numerosi solleciti e reclami solo *«il 16.01.2020, un tecnico si recava presso l'abitazione del Sig. Z. per installare il modem»*;

d. *«in data 20.01.2020, il Sig. Z. veniva contattato da un operatore del servizio clienti Fastweb il quale precisava che il numero era finalmente passato sotto la gestione di Fastweb. Sono stati fissati svariati appuntamenti (9/11) con il tecnico e non si è riusciti ad attivare il contratto e ad effettuare il trasloco della linea fissa 063052xxx»*;

e. atteso dunque che Fastweb S.p.A. non erogava la prestazione contrattuale pattuita, l'utente tentava di ottenere il CdM per passare la numerazione ad altro operatore, ma *«un operatore del servizio clienti di Fastweb avrebbe comunicato che non era possibile neppure fornire il codice di migrazione»*;

f. inoltre, stante l'assenza di comunicazioni, sia da parte di Vodafone Italia S.p.A. che di Fastweb S.p.A., non si conosceva la sorte del numero fisso in esame, atteso che *«nessuno degli operatori convenuti ha dato riscontro al reclamo inviato a mezzo PEC il 12 ottobre 2020 e neanche agli altri successivi»*;

g. infine, dal 21/02/2020 *«per circa tre settimane»* è stato attivato il servizio di trasferimento di chiamata verso l'utenza mobile;

h. solo in sede di conciliazione è emerso che Vodafone Italia S.p.A. aveva cessato la numerazione per morosità, in assenza di preavviso, e dunque la numerazione di cui si discute non era mai transitata sulla rete di Fastweb S.p.A.;

i. inoltre, Fastweb S.p.A. ha interrotto la fornitura dei servizi sull'utenza mobile n. 3358343xxx per tre settimane; pertanto, l'utente ha portato la numerazione in TIM S.p.A.;

j. la numerazione dedotta in controversia è andata perduta.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. lo storno dell'intero insoluto addebitato da Vodafone Italia S.p.A., fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, con regolarizzazione della posizione amministrativa contabile e ritiro in esenzione spese dell'eventuale pratica di recupero del credito;

ii. la chiusura del contratto con Vodafone Italia S.p.A., contraddistinto dal codice cliente 1.35876xxx;

iii. la corresponsione di un indennizzo da parte di Vodafone Italia S.p.A. «*per sospensione e cessazione amministrativa dell'utenza in mancanza di idoneo preavviso*», per un importo complessivo pari ad euro 3.322.50 computati in riferimento al periodo compreso dal 04/12/2019 al 19/02/2021 (euro 7,50 al giorno per 443 giorni);

iv. la regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile della ditta individuale Z.R.G., da parte di Fastweb S.p.A. a mezzo storno delle fatture insolte e rimborso degli importi indebitamente corrisposti;

v. la chiusura del contratto con Fastweb S.p.A., contraddistinto dal codice cliente 11131xxx con regolarizzazione della posizione amministrativa contabile e ritiro della pratica eventuale di recupero del credito;

vi. la corresponsione di un indennizzo da parte di Fastweb S.p.a. per «*mancata attivazione del contratto, ai sensi della delibera cons 347/2018 all. A, art. 4 aumentato perché la linea è business (dal 04.12.2019 al 19.02.2021 – 443 gg. X 7,50 x 2 = € 6.645,00)*»;

vii. la corresponsione di un indennizzo da parte di Fastweb S.p.A. per «*mancata possibilità di utilizzare la linea mobile per cause imputabili a Fastweb ai sensi della delibera Cons n. 347/18 all. A, art. 6 co. 1 (21 giorni x6,00 €, moltiplicato x 2, 252,00 €)*»;

viii. la corresponsione di un indennizzo da parte di Fastweb S.p.A. per «*mancata comunicazione di un valido codice di migrazione e per mancate comunicazioni relative all'impossibilità di attivazione del contratto (equiparabili a malfunzionamento del servizio) ai sensi della delibera cons 347/2018 all. A, art. 6 co. 1 aumentato perché la linea è business (dal 21.01.2020 al 19.02.2021 – 395 gg. X6,00 x 2 = € 4.740,00)*»;

ix. «*di condannare entrambi gli operatori coinvolti Vodafone Italia S.p.a. e Fastweb S.p.a., in solido tra loro o per quanto di loro rispettiva competenza previamente accertata a corrispondere l'indennizzo per problemi nel passaggio tra operatori ai sensi della delibera 347/18 Cons all. A, art. 7 co. 2 pari a € 4.430,00 (443 gg. Dal 04.12.2019 al 19.02.2021, € 5,00 x 2)*»;

x. «*di condannare entrambi gli operatori coinvolti Vodafone Italia S.p.a. e Fastweb S.p.a., in solido tra loro o per quanto di loro rispettiva competenza previamente accertata, a corrispondere l'indennizzo per perdita del numero fisso ai sensi della delibera cons 347/2018 all. A, art. 10, moltiplicato per il quadruplo (100,00 x 9 anni x 4 = 3.600,00 €, con riserva di provare il possesso del numero fisso da più tempo)*»;

xi. «*di condannare entrambi gli operatori coinvolti Vodafone Italia S.p.a. e Fastweb S.p.a. a corrispondere indennizzo per mancata risposta ai reclami pari a € 150,00 cadauno, per una somma complessiva di € 300,00*»;

xii. il rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'articolo 20, comma 6, della delibera n. 353/19/CONS allegato A.

## 2. La posizione degli operatori

Vodafone Italia S.p.A., in memorie, ha dichiarato che l'istante aveva attiva una linea di tipo *consumer* e che a sistema risultano inserite da Fastweb S.p.A. le seguenti richieste di migrazione: «1) richiesta inserita il 31 ottobre 2019, andata in scarto di fase 2 con causale “codice di migrazione errato”; 2) richiesta inserita l'11 novembre 2019, andata in scarto di fase 2 con causale “codice di migrazione errato”; 3) richiesta inserita il 29 novembre 2019, con OK gestionale di fase 2 e andata in scarto di fase 3 di competenza del Recipient in data 1 gennaio 2020; 4) richiesta inserita il 2 gennaio 2020, con OK gestionale di fase 2 e andata in scarto di fase 3 di competenza del Recipient in data 4 febbraio 2020; 5) richiesta inserita il 29 aprile 2020, andata in scarto di fase 2 con causale “linea in fase di trasformazione tecnica”; 6) richiesta inserita il 9 settembre 2020, andata in scarto di fase 2 con causale “cliente in cessazione o già cessato”».

La Società ha, altresì, dichiarato che «avendo l'istante sospeso il pagamento delle fatture a partire da quella emessa il 9 gennaio 2020, il link veniva disattivato in data 7 maggio 2020». Ciò stante, l'operatore ha addotto che la domanda di storno delle fatture non merita accoglimento, atteso che gli addebiti sono correttamente proseguiti fino alla data di effettiva disattivazione.

Vodafone Italia S.p.A., infine, «contesta la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo atteso che l'unico documento allegato diretto a Vodafone è una richiesta di chiarimenti in merito alla possibilità di trasloco della linea, che risulta gestita con contatto all'utente in data 11 ottobre 2019 in cui veniva comunicato che non poteva essere garantito il mantenimento del numero con il trasloco della linea»

Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che relativamente alla numerazione fissa dedotta in controversia «l'utente ha sottoscritto un contratto con Fastweb in data 20/10/2019 con richiesta di migrazione da VODAFONE il processo di migrazione non si è completato in quanto Fastweb ha ricevuto da TIM due bocciature entrambe con motivazione KO per “identificativo armadio errato”». La bocciatura è stata lavorata modificando il *cabinet* di riferimento, ma anche la seconda richiesta è stata bocciata con la medesima causale. Tuttavia, «ancor prima di ricevere la seconda bocciatura, in data 29/01/2020 viene accertato un “falso active”» e, in relazione a tanto, è stato aperto il *ticket* di rete n. CC0000232802497 del 22/01/2020. Successivamente alla ricezione della seconda bocciatura, è stato aperto un secondo *ticket* di rete, nel febbraio 2020, «in quanto la parte istante dichiarava di essere in disservizio». Queste segnalazioni (*ticket* di rete) sono state chiuse con codice chiusura “falso active”. In data 11/02/2020 è stato aperto il terzo *ticket ad hoc* per la gestione dei “falsi active” (*ticket* n. CC0000233938247 del 11/02/2020). Quest'ultimo *ticket* è stato chiuso «come errore apertura in quanto si rileva che non si tratta di un FALSO ACTIVE ma di un NOK ATTIVO».

In definitiva, l'operatore ha rappresentato che «Fastweb ha aperto due segnalazioni per la creazione del CDM ma entrambe sono rimaste inesequite dato e il CMD non si è creato. Come emerso successivamente la problematica è stata causata dal fatto che

*l'utente ha chiesto la migrazione di una numerazione telefonica associata ad un trasloco ma nella nuova sede non vi era alcuna numerazione attiva. Tutto questo ha provocato i disallineamenti di cui sopra».*

Per quanto sopra Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto delle richieste dell'utente.

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

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. non può trovare accoglimento nei confronti di Vodafone Italia S.p.A., atteso che la morosità maturata, incontestatamente riferita alle fatture emesse dall'operatore a far data dal 9/01/2020, risulta ingiustificata. In esito all'istruttoria condotta è infatti emerso che i servizi telefonici sono sempre stati erogati da Vodafone Italia S.p.A., fino alla cessazione avvenuta in data 07/05/2020. A fronte di ciò, avendo l'operatore reso puntualmente la prestazione contrattuale cui era tenuto, l'utente non può esimersi dal rendere la controprestazione contrattuale che gli compete, consistente nel pagamento delle fatture.

Parimenti, non si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante di cui al punto ii., atteso che la risoluzione del rapporto contrattuale è un atto rimesso all'autonomia negoziale; pertanto, le parti autonomamente esercitano il diritto di recesso, nelle forme e nei modi stabiliti nel contratto.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non merita autonomo accoglimento, ma assume valore dirimente nell'ambito delle motivazioni in virtù delle quali verrà accolta la richiesta dell'istante di cui al punto x.

Viceversa, può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iv., nei confronti di Fastweb S.p.A. Infatti, non avendo la Società attivato i servizi telefonici, alcuna richiesta di pagamento può essere giustificata; gli importi fatturati meritano dunque di essere stornati, ovvero rimborsati, e la posizione amministrativa contabile dell'utente deve essere regolarizzata, fermo restando il ritiro in esenzione spese dell'eventuale pratica di recupero credito.

Nel merito della richiesta dell'istante di cui al punto v., valgono le medesime considerazioni di cui sopra, espresse in riferimento alla risoluzione del rapporto contrattuale con Vodafone Italia S.p.A., pertanto la stessa non può essere accolta.

Si ritiene invece meritevole di accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto vi. in quanto, sebbene l'utente abbia comunicato un CDM errato e tanto ha determinato le prime bocciature notificate dall'operatore *donating* all'operatore *recipient*, Fastweb S.p.A., a fronte delle bocciature ricevute da Vodafone Italia S.p.A., non ha dimostrato di aver adempiuto tempestivamente agli oneri informativi di competenza, tantomeno ha provveduto ad attivare la linea telefonica presso l'indirizzo indicato dall'utente nel contratto, in esecuzione alla PDA sottoscritta. In particolare, nonostante Fastweb S.p.A. abbia addotto, in memorie, che *«la problematica è stata causata dal fatto che l'utente ha chiesto la migrazione di una numerazione telefonica associata ad un trasloco, ma nella nuova sede non vi era alcuna numerazione attiva»*, non ha poi dimostrato di essersi adoperato per attivarla, salvo poi dare corso ad una procedura di *NPP*.

Pertanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 4, commi 1 e 2, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 15,00 al giorno per ciascun servizio, voce e dati, per giorni 140, computati in riferimento al periodo compreso dal 20/10/19 (data della sottoscrizione della PdA) al 07/05/2020 (data in cui Vodafone Italia S.p.A. ha cessato l'utenza e dunque risultava tecnicamente impossibile il passaggio in Fastweb S.p.A.), già decurtati di giorni 60 che l'operatore, ai sensi delle proprie Condizioni Generali di Contratto, si riserva per l'attivazione dei servizi, per un importo complessivo pari ad euro 4.200,00.

La richiesta dell'istante di cui al punto vii. non può essere accolta in quanto, premesso che la corresponsione dell'indennizzo per disservizio presuppone la formalizzazione di un reclamo, atteso che all'operatore non può essere opposta l'omessa risoluzione della problematica se non è dimostrato che ne fosse a conoscenza, l'unico reclamo attinente al disservizio della linea mobile risulta incontestatamente effettuato in data 02/07/2020 e il 9 luglio seguente la numerazione è passata in TIM S.p.A. Peraltro, a fronte del riscontro fornito da Fastweb S.p.A., che non ha rilevato alcun disservizio, l'utente nulla ha controdedotto. Ciò stante, non essendo stato possibile accertare la sussistenza del disservizio, atteso che l'*an* e il *dies a quo* risultano incerti e indeterminati, non si ritiene di riconoscere alcun indennizzo.

Neanche può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto viii. in considerazione del fatto che la linea telefonica non è stata mai attivata sulla rete di Fastweb S.p.A., pertanto non sussistevano le condizioni tecniche per generare il codice. Inoltre, fermo restando che il *Regolamento sugli indennizzi* non prevede alcuna fattispecie di indennizzo per "mancata comunicazione del codice di migrazione", l'omesso adempimento degli oneri informativi in ordine agli impedimenti tecnici riscontrati è già stato considerato ai fini dell'accoglimento della richiesta di cui al punto vi.

Tantomeno può essere accolta autonomamente la richiesta dell'istante di cui al punto ix., atteso che la pretesa dell'utente risulta già soddisfatta per effetto dell'accoglimento delle altre singole richieste di cui sopra.

La richiesta dell'istante di cui al punto x. può trovare accoglimento nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. che ha cessato il numero in assenza delle formalità prescritte dalla normativa vigente. In particolare, l'operatore non ha dimostrato di aver preventivamente avvisato l'utente dell'imminente cessazione della linea, stante la morosità maturata. In proposito, a nulla vale sollevare l'assenza di reclamo a titolo di esimente, atteso che l'applicazione dell'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi* è svincolato dalla previsione di cui all'articolo 13, comma 1, del citato regolamento; parimenti, non può trovare applicazione, a titolo di esimente, l'articolo 14, comma 4, del medesimo regolamento in quanto non è dimostrata la condizione di conoscenza, ovvero conoscibilità del disservizio. Peraltro, si osserva che se l'utente occupava una sede diversa da quella in cui Vodafone Italia S.p.A. erogava i servizi telefonici, presumibilmente quella in cui Fastweb S.p.A. avrebbe dovuto attivarli, non poteva certo constatarne l'interruzione.

Per quanto sopra esposto, Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo. Nel caso di specie, atteso

che il contratto con Vodafone Italia S.p.A. era con profilo *consumer* e l'istante ha dimostrato di essere titolare della numerazione dedotta in controversia a far data dall'anno 2013, la Società è tenuta a corrispondere in favore dell'utente euro 700,00.

Viceversa, non si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante di cui al punto xi. nei confronti di Fastweb S.p.A. in quanto l'assenza di risposta ai reclami è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, più favorevole all'utente, per omessa attivazione della linea e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

La medesima richiesta merita invece accoglimento nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. atteso che non è adeguatamente provato il riscontro al reclamo inviato a mezzo PEC del 12/10/2020. In relazione a tanto Vodafone Italia S.p.A. è quindi tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo del Regolamento sugli indennizzi nella misura massima pari a euro 300,00.

Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto xii. non è accolta in quanto la procedura adita, a mezzo portale *Conciliaweb* è del tutto gratuita e in atti non risultano depositati giustificativi di spesa suscettibili di rimborso.

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente R.G.Z. nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante i seguenti corrispettivi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 700,00 (settecento/00), a titolo di indennizzo per perdita della numerazione;
- ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per omessa risposta al reclamo.

3. La società Fastweb S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, oltre a rimborsare, ovvero stornare tutti gli importi addebitati in riferimento all'utenza fissa dedotta in controversia è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo di euro 4.200,00 (quattromiladuecento/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per omessa attivazione della linea.

4. Le predette Società sono rispettivamente tenute, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. 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.

Roma, 13 aprile 2021

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Giulietta Gamba