

**DELIBERA N. 182/19/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
GRAMACCI /FASTWEB S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.  
(GU14/98576/2019)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 dicembre 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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”.

VISTA l'istanza della Sig.ra Gramacci, acquisita al protocollo n. 0117820 del 18/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'utente, nell'istanza di definizione, ha dichiarato che l'utenza dedotta in controversia è migrata da Fastweb S.p.A. a Vodafone Italia S.p.A. il 26/11/2017. Fastweb S.p.A., tuttavia, ha continuato ad emettere fattura. L'istante ha altresì precisato che *“la risposta al reclamo di Fastweb risulta essere fuorviante e ha causato questa situazione di stanby per cui non potevo mandare la disdetta, mentre in conciliazione ha confermato che ero migrata in data 26/11/2017”*.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha chiesto lo storno/rimborso degli importi non dovuti, a fronte del mancato utilizzo dei servizi.

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

Vodafone Italia S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *“la linea con numero 0418946xxx risulta importata in Vodafone a seguito di migrazione correttamente espletata in data 23 novembre 2017. Si evidenzia, inoltre, che Vodafone ha inviato tutte le notifiche di sua competenza e che le notifiche di espletamento delle procedure di migrazione sono esclusivamente a carico del gestore di rete (cd. operatore notificato), secondo quanto previsto dalla delibera n. 274/07/CONS, art. 18, co 2, lett. g. Ciò posto, Vodafone non ha alcuna responsabilità in merito a quanto lamentato dall'Istante”*.

Fastweb S.p.A., in memorie, in primis ha rappresentato che *“la sola richiesta di migrazione della linea predetta è giunta alla scrivente in data 08.11.2017 risulta annullata per sessione scaduta pervenuta a Fastweb il 14.11.2017; dunque alcuna comunicazione di espletamento è giunta alla scrivente; detta comunicazione è invece indispensabile in tema di portabilità per permettere al donating di procedere alla chiusura del contratto”*.

Infine, l'operatore ha precisato che *“il numero risulta ancora su centrale Fastweb”*.

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

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

In via preliminare, si osserva che la schermata depositata da Fastweb S.p.A. che in data 14 novembre 2017 risulta annullata, per sessione scaduta, la richiesta di migrazione pervenuta l'8 novembre 2017, ma l'operatore non ha dimostrato che in seguito l'utenza non è migrata e, comunque, di aver fornito i servizi durante il periodo in cui gli stessi sono stati fatturati. In particolare, è ormai pacifico che, nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso. Nel caso di specie, Fastweb

S.p.A. non ha dato evidenza della fruizione dei servizi telefonici da parte dell'istante a far data dal 23 novembre 2017, pertanto i relativi importi fatturati si ritengono non dovuti.

In relazione a tanto, premesso che alcun rilievo può essere mosso nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. in relazione ai fatti dedotti in controversia, in accoglimento alla richiesta dell'utente, si ritiene che Fastweb S.p.A. debba provvedere allo storno, ovvero al rimborso, degli importi fatturati a far data dal 23 novembre 2017.

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza della Sig.ra Gramacci, nei confronti di Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, gli importi fatturati a far data dal 23 novembre 2017 in riferimento all'utenza dedotta in controversia.

3. 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.

4. 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, 16 dicembre 2019

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

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