

**DELIBERA N. 186/19/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
COSTANTINO/FASTWEB S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.  
(GU14/101590/2019)**

**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 Costantino, acquisita al protocollo n. 0128769 del 23/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'utente, il 23 agosto 2018, ha richiesto il subentro nella titolarità dell'utenza telefonica n. 0872809xxx, prima intestata al marito Sig. Giacomo, e contestualmente la migrazione della stessa, da Fastweb S.p.A. a Vodafone Italia S.p.A. La migrazione della linea telefonica è stata espletata l'11 settembre seguente, ma Fastweb S.p.A. ha continuato a fatturare anche in riferimento al periodo successivo alla migrazione della linea. In particolare, nella prima fattura successiva alla comunicazione di disdetta Fastweb S.p.A. ha contabilizzato dei costi a credito; in riferimento al mese di agosto 2018 entrambi gli operatori hanno emesso fattura; mentre nelle fatture successivamente emesse da Fastweb S.p.A. sono riportati dei costi per consumi riferiti al mese di settembre.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- i. a Fastweb S.p.A. lo storno dell'insoluto esistente, fino a conclusione del ciclo di fatturazione, e la corresponsione dell'indennizzo per *“mancata lavorazione della disdetta e fatturazione successiva illegittima”*;
- ii. a Vodafone Italia S.p.A. lo storno degli insoluti e la corresponsione dell'indennizzo per doppia fatturazione;
- iii. a entrambi gli operatori si richiede il rimborso delle spese di procedura.

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

Fastweb S.p.A., in memorie, preliminarmente ha precisato che il titolare dell'utenza era il Sig. Giangiaco. Nel merito, ha poi rilevato che, il 25 luglio 2018, l'utente ha inviato disdetta del contratto e *“Fastweb ha posto in essere tutte le operazioni necessarie alla chiusura dell'account”*; infatti la fattura del 2.8.2018 riporta alcuni importi in accredito. Tuttavia, avendo nelle more Vodafone Italia S.p.A. avviato la procedura di migrazione, precisamente il 24 agosto 2018, Fastweb S.p.A. ha dovuto interrompere le attività di chiusura fino all'espletamento della migrazione, pertanto il rapporto, ed anche la fatturazione, è proseguito fino al 10 settembre 2018, data in cui la migrazione è stata espletata. Diversamente operando, la cessazione del contratto senza il contestuale passaggio della numerazione avrebbe determinato la cessazione della linea.

Infine, l'operatore ha addotto che l'utente ha naturato un insoluto riferito alle fatture del 1.8.2018, 1.9.2018 e 1.10.2018.

Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato che *“la linea con numero 0872809xxx risulta importata in Vodafone a seguito di migrazione correttamente espletata in data 11 settembre 2018 e che gli addebiti per il servizio partono proprio da tale data”*.

### **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.

Dalla disamina dei documenti contabili in atti, si rileva che il periodo di riferimento della fatturazione emessa, rispettivamente, da Fastweb S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. è corretto o comunque congruente con la prospettazione degli eventi, così come formulata dall'utente e confermata da ciascuno degli operatori nelle proprie memorie. Conseguentemente, tenuto anche conto degli importi accreditati da Fastweb S.p.A., non si riscontra, in riferimento al medesimo periodo, la duplicazione di fatturazione contestata agli operatori convenuti.

Nel dettaglio dei singoli addebiti, si osserva poi che Fastweb S.p.A., dopo l'espletamento della migrazione, ha contabilizzato alcuni costi a titolo di *“Addebito degli sconti”* e altri a titolo di *“Dismissione servizi”*. In proposito, premesso che i rispettivi importi non sono stati specificamente contestati, non è emersa in sede istruttoria alcuna causa che ne escludesse la legittimità, pertanto non può essere accolta la richiesta di storno.

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 non accoglie l'istanza della Sig.ra Costantino nei confronti delle società Fastweb S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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.

3. 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