

DELIBERA N. 237/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SPINA / FASTWEB S.P.A. / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/185622/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 12 giugno 2020;

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*”, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, 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 i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all’insorgenza di patologie derivanti da*

agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza dell'utente Spina, acquisita con protocollo n. 0426350 del 08/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di una utenza fissa, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue.

L'utente, nell'aprile 2017, ha aderito all'offerta commerciale, denominata “*Iper Fibra Family*”, di Vodafone Italia S.p.A., previa portabilità del n. 026172xxx da Fastweb S.p.A.

Tuttavia, dopo l'espletamento della migrazione, Fastweb S.p.A. ha continuato ad addebitare sul conto corrente dell'istante importi relativi ai servizi telefonici che non forniva più, ciò è avvenuto per 18 mesi, fino a quando il Sig. Spina, dal proprio estratto di conto corrente bancario, non ha avuto contezza della doppia fatturazione. Pertanto, nel novembre 2018, l'utente ha disdetto il contratto con Vodafone Italia S.p.A.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha chiesto il rimborso degli importi addebitati da Fastweb S.p.A., per un totale di euro 952,00, ovvero degli importi addebitati da Vodafone Italia S.p.A., per un totale pari a euro 615,00.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che «*alcuna richiesta di migrazione e/o portabilità della linea 026172xxx è giunta dalla scrivente né da parte di Vodafone né da parte di operatore terzo*» e, a comprova di quanto

addotto, ha depositato le schermate del sistema Eureka; pertanto il rapporto contrattuale con l'utente è proseguito.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che «*la linea con numero 026172xxx risulta importata in Vodafone a seguito di GNP correttamente espletata in data 15 maggio 2017*» e, a comprova di quanto addotto, ha depositato la «*schermata contabile-stato numero e link-gnp in- note gestione*» e che pertanto, risulta «*destituita di fondamento la richiesta di rimborso delle fatture emesse da Vodafone*». L'operatore ha infine precisato che la linea è poi stata disattivata in data 28 dicembre 2018 a seguito di richiesta dell'istante.

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.

Il responsabile del procedimento ha formulato a entrambi gli operatori espressa richiesta di integrazione istruttoria, concernente il dettaglio del traffico generato dall'utenza dedotta in controversia nel periodo compreso dal 15 maggio 2017 (data in cui Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato di aver acquisito la linea telefonica di cui trattasi) al 28 dicembre 2018 (data in cui Vodafone Italia S.p.A. ha addotto di aver disattivato la linea).

Tuttavia, Vodafone Italia S.p.A. non ha dimostrato di aver erogato i servizi telefonici sull'utenza n. 026172xxx durante il periodo di cui sopra, pertanto non ha provato la debenza dell'importo versato a titolo di corrispettivo dall'istante. In relazione a tanto, conformemente all'orientamento consolidato dell'Autorità, avendo l'operatore omesso di dimostrare di aver reso la prestazione contrattuale di competenza, la relativa pretesa economica avanzata a titolo di corrispettivo risulta non fondata. Pertanto, Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a rimborsare in favore dell'utente l'importo dallo stesso versato a titolo di corrispettivo della prestazione di fornitura dei servizi telefonici in riferimento al periodo compreso dal 15 maggio 2018 al 28 dicembre 2018.

Parimenti, atteso che neanche la società Fastweb S.p.A. ha dimostrato di aver erogato i servizi telefonici sull'utenza n. 026172xxx durante il periodo di cui sopra, l'operatore è tenuta a rimborsare in favore dell'utente l'importo dallo stesso versato a titolo di corrispettivo della prestazione di fornitura dei servizi telefonici in riferimento al periodo compreso dal 15 maggio 2018 al 28 dicembre 2018.

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 accoglie l'istanza del Sig. Spina nei confronti delle società Fastweb S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A.

2. La società Fastweb S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a rimborsare in favore dell'utente l'importo dallo stesso versato a titolo di corrispettivo della prestazione di fornitura dei servizi telefonici in riferimento al periodo compreso dal 15 maggio 2018 al 28 dicembre 2018.

3. La società Vodafone Italia S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, a rimborsare in favore dell'utente l'importo dallo stesso versato a titolo di corrispettivo della prestazione di fornitura dei servizi telefonici in riferimento al periodo compreso dal 15 maggio 2018 al 28 dicembre 2018.

4. 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.

5. 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, 12 giugno 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone