

DELIBERA N. 33/22/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
T.G./VODAFONE ITALIA S.P.A./FASTWEB S.P.A.
(GU14/446476/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 27 gennaio 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 T.G., del 29/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza n. 0645447xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. nell'ottobre 2020 l'utente ha chiesto la portabilità nel numero da Vodafone Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A. *«ma il numero è stato perso»*;

b. in riscontro al reclamo inviato dal sig. T., Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato *«di aver regolarmente disattivato la linea»*, invece Fastweb S.p.A. ha asserito *«che Vodafone non ha riconosciuto il numero»*;

c. inoltre, Fastweb S.p.A. ha chiesto *«come prova una fattura Vodafone con il numero da trasportare»*, la fattura è stata puntualmente inviata, ma non è stato dato alcun seguito.

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

i. lo *«storno della Fattura Vodafone AM22218xxx del 27 novembre 2020 dove viene richiesto il corrispettivo per recesso /disattivazione e altri importi non meglio specificati»*;

ii. la corresponsione di un indennizzo pari a euro 700,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *«l'istante aveva attivo con Vodafone un link di rete fissa con piano IperFibra con numero associato 0645447xxx e che a sistema risulta una richiesta di GNP out inserita da Fastweb in data 30 settembre 2020 ed espletata il 12 ottobre 2020»*. Dopo l'espletamento della GNP l'operatore ha quindi disattivato la linea.

In seguito, risulta pervenuta una seconda richiesta da parte di Fastweb S.p.A., andata in scarto con causale *“DN non assegnato al Donating”*, atteso che il numero risultava già passato nella disponibilità dell'operatore *recipient*.

Vodafone Italia S.p.A. ha poi precisato che *«l'istante veniva informato del passaggio e della correttezza della fattura via email»* e, comunque, *«non risulta provata alcuna segnalazione o reclamo sullo stesso a Vodafone e che Vodafone ha regolarmente ottemperato alle attività di propria competenza in merito alla dismissione della linea, ragion per cui la domanda di indennizzo andrà rigettata»*.

La Società ha, altresì, respinto la richiesta di storno delle fatture atteso che *«l'ultima fattura riporta addebiti fino alla data di disattivazione»*, inoltre in atti non sono stati depositati reclami attinenti alla fatturazione.

L'operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *«l'11.9.2020 controparte ha sottoscritto digitalmente un contratto Fastweb con richiesta di attivazione dei servizi in fibra ottica e di portabilità della numerazione 0645447xxx»*; dopodiché, sono stati attivati i servizi in fibra ottica, con attribuzione della numerazione provvisoria 06164169xxx; *«in data 29/09/2020 Fastweb S.p.A. ha chiesto la migrazione della numerazione, ricevendo la bocciatura da parte di Telecom Italia S.p.A., il 12/10/2020»*.

Le successive richieste sono state bocciate con causale “*DN non assegnato al donating*”. L’utente fruisce dunque dei servizi telefonici sulla numerazione provvisoria 06164169xxx.

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.

In particolare, la richiesta di storno della fattura Vodafone AM22218xxx del 27 novembre 2020 può trovare accoglimento limitatamente all’importo addebitato a titolo di “Add Contr Disattivazione Linea” e “Corrispettivo per Recesso/Disattivazioni: Contributo per disattivazione linea”, per un importo complessivo pari a euro 33,61. Infatti, Vodafone Italia S.p.A. non ha dimostrato di aver dato puntuale informativa all’utente in ordine alla sussistenza di costi di disattivazione in caso di recesso o di passaggio della linea ad altro operatore, tantomeno che l’utente ne fosse a conoscenza, atteso che non è stata fornita prova che le Condizioni generali di contratto fossero conosciute all’istante; inoltre, neanche in memorie l’operatore ha ritenuto di precisare a cosa siano riferite precisamente le due voci di addebito, trattandosi, apparentemente, di una duplicazione di costi imputati allo stesso titolo.

La richiesta dell’istante di cui al punto ii. può invece trovare accoglimento ai sensi dell’articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nei confronti di Fastweb S.p.A., che non ha dimostrato di aver posto in essere correttamente le attività di competenza.

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato di aver attivato una numerazione provvisoria, a fronte della proposta di abbonamento (PdA) sottoscritta dall’utente in data 11/09/2020; quindi, è verosimile che in data 29/09/2020 abbia rivolto a Telecom Italia S.p.A. una richiesta di *NPP* e non di “*migrazione*”, come dichiarato da Fastweb. Ciò stante, a prescindere dal fatto che le schermate all’uopo depositate nulla provano in merito alla circostanza di cui sopra, si osserva che il *Donor* della numerazione di cui trattasi era lo stesso operatore Fastweb S.p.A. e non Telecom Italia S.p.A.; pertanto, la bocciatura del 12/10/2020 risulta perfettamente congruente rispetto alle procedure regolamentate di NP pura. Infatti, non è corretta la condotta della società Fastweb S.p.A., che avrebbe rivolto una richiesta di *NPP* a un soggetto diverso dal *Donor* e che, soprattutto, in quanto essa stessa *Donor*, solo tardivamente (dopo oltre 1 anno in sede di GU14) si è attivata per recuperare la numerazione, nonostante il reclamo dell’utente, seguito dall’istanza di conciliazione; fermo restando che non risulta che l’operatore abbia dato tempestiva informativa all’istante degli impedimenti tecnici riscontrati nel corso della procedura.

Per quanto sopra, ai sensi e per gli effetti della normativa richiamata, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell’utente un indennizzo calcolato moltiplicando il parametro giornaliero di euro 5,00 per 371 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 12/10/2020 (data in cui Fastweb S.p.A. ha ricevuto la bocciatura da Telecom Italia S.p.A.) al 18/10/2021 (data in cui Fastweb S.p.A., incontestatamente, ha riattivato la numerazione dedotta in controversia), per un importo complessivo pari a euro 1.855,00.

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 T.G. 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. è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, l'importo complessivo pari a euro 33,61, addebitato nella fattura n. AM22218xxx del 27 novembre 2020 a titolo di "Add Contr Disattivazione Linea" e "Corrispettivo per Recesso/Disattivazioni: Contributo per disattivazione linea".

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente euro 1.855,00 (milleottocentocinquantacinque/00), maggiorati degli interessi legali computati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori.

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, 27 gennaio 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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