

DELIBERA N. 50/23/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
B. /FASTWEB S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/613960/2023)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 20 dicembre 2023;

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. 434/22/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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente B., del 12/06/2023;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza mobile n. 3479584xxx, ha dedotto in controversia l'omessa portabilità del numero da Vodafone Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: «*indennizzo, rimborso, storno*» per un importo complessivo pari a euro 2.500,00.

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che «*l'istante ha concluso con Fastweb un contratto per la fornitura del servizio di telefonia mobile in data 28.06.2022. Fastweb ha attivato i servizi con il numero provvisorio 3756368xxx e inserito a sistema la richiesta di portabilità della numerazione 3479584xxx, la quale è stata bocciata da Vodafone il 30.08.2022*».

L'utente, tuttavia, ha reclamato per la prima volta il disservizio di cui si duole solo in data 16/05/2023, a mezzo deposito di istanza GU5/607985/2023; «*nell'ambito del predetto procedimento, è emerso che l'impossibilità di procedere alla migrazione della numerazione è dipesa dal fatto che il numero oggetto della procedura è stato cessato da Vodafone in data 16.08.2022*», pertanto il procedimento si è concluso con un provvedimento di archiviazione.

Il passaggio della numerazione non è stato dunque possibile perché Vodafone Italia S.p.A. ha cessato la numerazione di cui si discute; pertanto, alcuna responsabilità può essere imputata a Fastweb S.p.A. in merito ai fatti contestati.

Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato in memorie che «*dalle verifiche a sistema è presente una richiesta di mnp out, inserita da Fastweb in data 4 luglio 2022 ed espletata il 6 luglio 2022. La sim veniva correttamente disattivata alla data di cut over. Risulta, poi, altra richiesta di mnp inserita da Fastweb in data 29 agosto correttamente rifiutata con causale "MSISDN disattivo da oltre 30 giorni" in quanto la mnp era già stata espletata il 6 luglio 2022*».

L'operatore ha altresì dichiarato che «*sui sistemi non risultano segnalazioni di disservizio ma un reclamo di fine settembre 2022, cui si replicava confermando che la sim era stata disattivata per la mnp out verso Fastweb espletata il 6 luglio 2022*».

In virtù di quanto sopra, la Società ha contestato integralmente le richieste dell'utente nei propri confronti e ne ha chiesto il rigetto.

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 merita considerazione esclusivamente sotto il profilo indennitario, mentre non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso e/o storno, stante la genericità e indeterminatezza della stessa. In particolare, non è data evidenza in atti degli importi contestati, conseguentemente non è possibile verificare la debenza o meno dei costi di cui è richiesto il rimborso e/o lo storno.

Nel merito della richiesta di indennizzi, si osserva invece che, in virtù della documentazione depositata da Vodafone Italia S.p.A., in esito ad espressa richiesta di integrazione istruttoria, la numerazione 3479584xxx è passata da Vodafone Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A., con trasferimento del credito, in data 06/07/2022, contrariamente a quanto asserito da Fastweb S.p.A. in memorie e nell'ambito del procedimento GU5/607985/2023.

In esito all'espletamento della *MNP* l'operatore *Donating*, Vodafone Italia S.p.A., ha quindi correttamente cessato la numerazione che, però, non è stata attivata dall'operatore *Recipient*, Fastweb S.p.A., ed è quindi andata perduta. Infatti, neanche in esito al deposito dell'istanza GU5/607985/2023 l'operatore ha mostrato di adoperarsi per la risoluzione della problematica e l'eventuale recupero del numero.

Ai fini della determinazione della misura dell'indennizzo merita tuttavia considerazione, ai sensi dell'articolo 1227 del codice civile, anche la condotta inerte assunta dall'istante nel caso di specie. Dalla documentazione in atti, infatti, risulta che il Sig. B., sebbene informato da Vodafone Italia S.p.A. in data 20/09/2022 che l'utenza di cui si discute era passata in Fastweb S.p.A. dal 06/07/2022, non ha poi tempestivamente reclamato presso Fastweb S.p.A. per ottenere l'attivazione dell'utenza.

Orbene, avendo il Sig. B. dimostrato di essere titolare dell'utenza n. 3479584xxx a far data dall'anno 1999, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere a favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi* che, in considerazione della condotta inerte assunta dall'utente nel caso di specie, si ritiene equo ridurre della metà rispetto al massimale previsto, per un importo complessivo pari ad euro 750,00.

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio, 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 B. nei confronti di Fastweb S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante euro 750,00 (settecentocinquanta/00), maggiorati degli interessi legali a

decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per perdita della numerazione.

3. La predetta Società è altresì tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come modificato dal d. l.vo 207/2021.

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, 20 dicembre 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitano

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