

DELIBERA N. 55/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PANTANI / VODAFONE ITALIA S.P.A. / FASTWEB S.P.A.
(GU14/348831/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 06 maggio 2021;

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. 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. 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. 696/20/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. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Pantani del 04/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza n. 0968754xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. *«in data 22 o 23 Agosto 2020 il sig. Pantani riceveva una telefonata con la quale l'interlocutore, spacciandosi per un operatore Fastweb, riferiva che stavano per scadere i quattro anni di contratto relativo all'utenza fissa n. 0968754xxx e che le tariffe sarebbero più che raddoppiate. Lo stesso interlocutore consigliava di cambiare gestore e in particolare consigliava la migrazione verso la Vodafone. Dopo alcune verifiche l'operatore riferiva che era necessario intestare la linea ad un familiare per poter mantenere il numero originario»;*

b. per quanto sopra, *«in data 24 Agosto 2020 il sig. Pantani inviava alla Vodafone i documenti di identità del fratello, sig. Pantani T.. In data 26 Agosto 2020 il sig. Pantani riceveva SMS di benvenuto da Vodafone riportante anche il n. di pratica 9326527»* e il 1° settembre seguente Vodafone Italia S.p.A. faceva pervenire al domicilio di parte istante il modem e inviava SMS per informare dell'attivazione in corso;

c. in data 03/09/2020, a mezzo PEC, Pantani T. esercitava il diritto di ripensamento e comunicava a Vodafone Italia S.p.A. la volontà di recedere dal contratto;

d. ciò nonostante, in data 11/09/2020 *«l'utenza n.0968754xxx veniva distaccata da Fastweb e attivata con Vodafone».*

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

- i. *«immediata riattivazione della linea con Fastweb»;*
- ii. la corresponsione dell'indennizzo previsto dal *Regolamento sugli indennizzi.*

2. La posizione degli operatori

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato di aver posto in essere correttamente le attività di competenza.

Infatti, a seguito della ricezione da parte di Vodafone Italia S.p.A., in data 27/08/2020, della richiesta di migrazione dell'utenza dedotta in controversia, ha espletato la Fase 2 il giorno seguente; *«successivamente, il 3.9.2020, l'istante ha comunicato agli operatori l'esercizio del diritto di ripensamento. Ebbene, in tale data Fastweb aveva già adempiuto i propri obblighi di operatore donating e non avrebbe in alcun modo potuto intervenire per interrompere la migrazione».* L'espletamento della migrazione è avvenuto a DAC, l'11/09/2020, e alcun disservizio risulta essersi verificato anteriormente a tale data.

La Società ha poi precisato che *«nel corso del procedimento GU5, Fastweb ha contattato l'istante per fornirgli tutte le informazioni necessarie ai fini della riattivazione*

della linea» e anche l'operatore *donating*, Vodafone Italia S.p.A., ha comunicato all'utente il CDM per procedere alla riattivazione del servizio in Fastweb S.p.A.; ma parte istante è rimasta inerte, tant'è che il CORECOM competente ha rigettato l'istanza di adozione del provvedimento temporaneo *«poiché “l'istante non si è dimostrato parte attiva nel procedimento, e nonostante sollecitato, sembra venuto meno l'interesse ad effettuare le azioni necessarie e di propria competenza, per la risoluzione della problematica lamentata”»*.

In virtù di quanto sopra esposto, l'operatore ha infine escluso la propria responsabilità in merito ai fatti di cui si discute.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza per carenza di legittimazione attiva in capo al Sig. Pantani con il quale la Società non ha alcun rapporto contrattuale in quanto l'utenza n. 0968754xxx risulta intestata ad altro soggetto (T. Pantani). Peraltro, il procedimento di conciliazione dei confronti dell'intestatario del contratto è stato chiuso in data 03/11/2020 con un provvedimento di archiviazione *«per mancata comparizione per documentata inerzia dell'istante»*.

Nel merito, la Società ha dichiarato che *«il sig. T. Pantani richiedeva, tramite proposta di abbonamento sottoscritta in data 25 agosto 2020, l'attivazione di una connettività di rete fissa “Internet Unlimited” con importazione del numero 0968754xxx»*.

Per quanto riguarda il diritto di ripensamento esercitato tramite PEC del 03/09/2020, la Società ha rilevato che *«la disciplina relativa al diritto di ripensamento di cui al Codice del Consumo si applica ai contratti a distanza, mentre il caso di cui trattasi non rientra in tale fattispecie. Oltretutto, deve considerarsi che nella proposta di abbonamento l'utente ha autorizzato Vodafone ad avviare la pratica di portabilità prima del decorso dei termini per il ripensamento»*, ai sensi dell'articolo 20 delle Condizioni Generali di Contratto.

Inoltre, l'operatore ha evidenziato di aver avviato la Fase 3 proprio il 03/09/2020, ovvero nella medesima data in cui è pervenuta la PEC di recesso, pertanto la procedura era irrevocabile e *«l'unico modo per ripristinare lo status quo ante consiste nel richiedere al gestore prescelto una nuova pratica di attivazione con portabilità del numero»*. La migrazione è stata dunque espletata l'11/09/2020.

L'utente ha depositato il GU5 e Vodafone Italia S.p.A. ha tempestivamente comunicato il codice di migrazione per consentire il rientro verso il gestore Fastweb S.p.A.; tuttavia, non è pervenuta alcuna richiesta di *port out* della numerazione dedotta in controversia e anche l'istanza di adozione del provvedimento temporaneo è stata rigettata, a fronte dell'inerzia di parte istante.

In virtù di quanto precede, l'operatore ha respinto ogni responsabilità in merito ai fatti dedotti in controversia.

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.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta in quanto l'imposizione di un obbligo di fare a Fastweb S.p.A. presupporrebbe la sussistenza di un vincolo contrattuale tra l'istante e l'operatore che, nel caso di specie, non risulta. Il Sig. Pantani, infatti, ha volontariamente risolto il rapporto contrattuale con Fastweb S.p.A., rinunciando contestualmente alla titolarità della numerazione dedotta in controversia che, attualmente, risulta intestata ad altro soggetto.

In assenza di un valido titolo contrattuale fondante l'obbligazione alla fornitura di servizi da parte di Fastweb S.p.A. la pretesa dell'utente risulta infondata.

Ad adiuvandum, si dà evidenza del fatto che il Sig. Pantani ha depositato ben tre GU5 tendenti all'ottenimento del rientro in Fastweb S.p.A. dell'utenza dedotta in controversia, precisamente: GU5/325733 dell'11/09/2020, GU5/348849 del 04/11/2020 e GU5/355346 del 18/11/20. L'utente, nell'ambito dei procedimenti menzionati, ha assunto una condotta inerte e non ha collaborato, sebbene ripetutamente sollecitato, alla risoluzione del disservizio, tant'è che tutti si sono conclusi con un provvedimento di rigetto. Alla luce di ciò, l'istanza di definizione appare rivolta all'ottenimento di un eventuale indennizzo piuttosto che alla risoluzione dell'asserito disservizio.

Parimenti, non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto ii. Infatti, premesso che dalle risultanze istruttorie non è emersa alcuna condotta negligente imputabile a Fastweb S.p.A., Vodafone Italia S.p.A. non ha alcun rapporto giuridico con l'istante, Pantani, che neanche è il titolare della numerazione di cui si discute. Semmai la condotta dell'operatore meritasse di essere indagata, la richiesta dovrebbe essere avanzata dall'utente Pantani T. il quale, peraltro, sia in sede di conciliazione che in occasione del deposito dell'istanza GU5/325723 dell'11/09/2020 ha manifestato, per *facta concludentia*, disinteresse in ordine al disservizio dedotto in controversia e per tale motivo il procedimento si è concluso con un provvedimento di rigetto.

Per quanto sopra esposto, dunque, l'istanza non può essere accolta.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, 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 del Sig. Pantani nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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, 06 maggio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

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