

DELIBERA N. 63/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DE SIMONE / VODAFONE ITALIA S.P.A. / FASTWEB S.P.A.
(GU14/393504/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 20 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 De Simone del 13/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza n. 0818234xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 05/12/2019 l'utente ha stipulato un contratto con Fastweb S.p.A. avente a oggetto la fornitura dei servizi telefonici, previa portabilità delle numerazioni dedotte in controversia da Vodafone Italia S.p.A. in adesione a una offerta commerciale promozionale riservata ai clienti "ENI GAS e LUCE";

b. tuttavia, al contratto non è stata data esecuzione, infatti il 13/07/2020 è stata sottoscritta un'ulteriore PDA e sono stati inviati molteplici reclami, sia a mezzo fax che a mezzo PEC;

c. ciò nonostante, *«la portabilità non è ancora avvenuta e non abbiamo mai ricevuto nessuna comunicazione in merito da nessuno dei due operatori coinvolti ovvero Vodafone e Fastweb».*

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

i. *«immediata portabilità utenza e dati da Vodafone a Fastweb con le stesse condizioni economiche e con la stessa offerta sottoscritta in data 05/12/2020 per clienti ENI GAS LUCE»;*

ii. la corresponsione dell'indennizzo per *«ritardata portabilità/mancata attivazione della linea telefonica 0818234xxx dal 05/12 alla data di portabilità»;*

iii. la corresponsione dell'indennizzo per *«ritardata portabilità/mancata attivazione della linea telefonica dati internet dal 05/12 alla data di portabilità»;*

iv. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo da parte di entrambi gli operatori;

v. la corresponsione dell'indennizzo per *«spese di procedura in quanto ci siamo avvalsi della collaborazione di un consulente».*

2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che parte istante aveva *«attiva in Vodafone una connettività di rete fissa e.box office+full, con associato il numero 0818234xxx, e una sim mobile 3356357xxx»* e, in relazione ai fatti di cui si discute, *«risulta a sistema solo una richiesta di migrazione inserita da Fastweb il 28 gennaio 2021, regolarmente espletata in data 10 febbraio 2021».*

L'operatore ha poi evidenziato che *«non risulta alcun reclamo in atti verso Vodafone (i reclami sono diretti a Fastweb)»*, pertanto ha respinto qualunque richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Infine, in udienza, la Società ha chiesto l'estromissione dal procedimento in quanto estranea ai fatti contestati.

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che *«dai sistemi Fastweb non risulta alcun contratto sottoscritto dalla signora De Simone né in data 5.12.2019 né in data 13.7.2020 e quelli allegati in atti sono privi dei dati del funzionario di vendita, del nominativo e non recano prova dell'invio e della ricezione da parti di Fastweb»*.

In riferimento alla numerazione dedotta in controversia, risulta invece sottoscritto un contratto da altro soggetto in data 12/01/2021, *«avente ad oggetto la richiesta di portabilità della numerazione 0818234xxx»*, regolarmente espletata in data 10/02/2021.

In virtù di quanto sopra esposto, l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste avanzate da parte istante.

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.

Premesso che la richiesta dell'istante di cui al punto i. deve ritenersi superata in quanto l'utenza dedotta in controversia risulta, incontestatamente, migrata in Fastweb S.p.A., non si ritiene che i disservizi di cui si duole l'utente siano stati determinati dalla condotta di Vodafone Italia S.p.A. che, pertanto, può essere estromessa dal presente procedimento, in accoglimento alla domanda avanzata in sede di udienza.

Tantomeno le richieste di cui al punto ii., iii., iv. e v. possono trovare accoglimento nei confronti di Fastweb S.p.A. in quanto, dal corredo istruttorio, non è risultato sussistere alcun vincolo contrattuale tra l'istante e l'operatore.

In particolare, alla luce della disciplina civilistica vigente, affinché il contratto possa determinare l'insorgenza di obbligazioni reciprocamente vincolanti e delle relative pretese all'adempimento deve essere validamente sottoscritto dalle parti; viceversa, il documento depositato dall'utente, a titolo di contratto, non risulta sottoscritto da Fastweb S.p.A.

Pertanto, atteso che alcun rapporto contrattuale tra l'istante e Fastweb S.p.A. può intendersi validamente costituito, la Sig.ra De Simone non può avanzare alcuna pretesa nei confronti di Fastweb S.p.A., né all'attivazione dei servizi, né all'ottenimento del relativo indennizzo per mancata attivazione.

Parimenti, non può essere accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, tenuto conto che a carico dell'operatore sussiste l'obbligo di riscontrare i reclami inviati dai propri clienti, mentre l'istante, come sopra chiarito, non può considerarsi tale.

Infine, neanche può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto v. in quanto la procedura adita, a mezzo della piattaforma *ConciliaWeb*, è gratuita e non risulta provata alcuna spesa giustificata a carico dell'utente.

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 non accoglie l'istanza della Sig.ra De Simone 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, 20 maggio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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