

DELIBERA N. 25/24/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
WT MEDIA/FASTWEB S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/638661/2023)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 24 luglio 2024;

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*”, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante “*Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell’11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche*”.

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 WT MEDIA del 17/10/2023;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza *business* n. 0284049xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 14/11/2019 l'utente ha aderito alla proposta contrattuale di Fastweb S.p.A. avente ad oggetto l'attivazione dei servizi di telefonia su due utenze *business*, previa portabilità delle stesse da Vodafone Italia S.p.A.;

b. *«nonostante questo, per tutto il periodo 2019-2022 Vodafone ha continuato a fatturare gli stessi numeri portati su rete Fastweb, obbligandoci a sopportare il doppio della spesa per lo stesso servizio»;*

c. *«l'unica modalità per far cessare questa pratica scorretta ed onerosissima, contestata in molteplici occasioni anche tramite legale, è stata richiedere regolare disdetta ad entrambi gli operatori. Ciò ha comportato la cancellazione della numerazione di tali utenze»;*

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

i. il rimborso di quanto indebitamente fatturato, tenuto conto che: *«la cifra finora corrisposta a Vodafone nel periodo in questione ammonta a € 3.434,72 + IVA (dalla fattura AL16413xxx del 6/09/2019 alla fattura AP00009xxx del 2/01/2023). La cifra finora corrisposta a Fastweb nel periodo in questione ammonta € 3.202,23 + IVA (dalla fattura LA005177xxx del 14/12/2019 alla fattura LA00513xxx del 14/12/2022)»;*

ii. la corresponsione dell'indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori;

iii. la corresponsione dell'indennizzo previsto in caso di perdita del numero;

iv. la corresponsione *«di tutte le fattispecie di indennizzo per malfunzionamento del servizio eventualmente contemplate all'art. 6 applicabili al caso»;*

v. il rimborso delle spese di procedura, con riserva di richiedere il risarcimento dell'ulteriore danno subito.

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *«dal 2015 l'istante aveva in essere un contratto Fastweb Advance 2-8 linee. In data 10.09.2019, a seguito di richiesta di NP pura, 3 numeri nativi Fastweb (02365503xxx, 0236550xxx, 02365501xxx) sono passati a Vodafone, mentre è rimasto attivo il contratto Fastweb relativamente agli altri numeri*



con rimodulazione dell'offerta da € 99/mese ad € 85/mese a partire dal 10.10.2019. In data 14.11.2019 WT MEDIA ha sottoscritto una nuova PDA Fastweb con richiesta di portabilità dei numeri 0236550xxx, 0236550xxx, 0236550xxx, 0284049xxx e 0284049xxx da Vodafone a Fastweb. Tuttavia, tale contratto non è stato attivato poiché l'utente ha deciso di procedere con NP post sul contratto del 2015 anziché ad una nuova attivazione. Il 20.05.2020 l'utente ha inviato allo scrivente operatore modulo di NP post, con conseguente inserimento a sistema delle richieste».

La Società nelle proprie memorie ha dichiarato che a partire dal 15/07/2020 i numeri 02365503xxx, 02365506xxx, 0236550xxx e 0284049xxx, risultavano nuovamente attivi in Fastweb; ma, ha poi precisato che, a causa di un disallineamento dei sistemi «*le numerazioni 0236550xxx, 02365506xxx, 0236550xxx, pur risultando formalmente attive in Fastweb sono rimaste in Vodafone*». Infine, il contratto è cessato il 30/12/2022 a seguito di disdetta del 30/09/2022.

L'operatore ha altresì precisato che «*la domanda di rimborso delle fatture è infondata, posto che Fastweb ha sempre fatturato correttamente i servizi erogati ed usufruiti dall'istante; 2. la domanda di indennizzi per disservizi nella procedura di passaggio tra operatori è infondata, posto che gli stessi non sono imputabili allo scrivente operatore; la domanda di indennizzi per perdita della numerazione è infondata, posto che le numerazioni sono cessate a seguito di disdetta da parte dell'istante, come dallo stesso confermato; la domanda di indennizzi per malfunzionamento è infondata considerato che lo stesso non è imputabile allo scrivente operatore; la domanda delle spese di procedura è inammissibile, posto che il presente procedimento è gratuito e non necessita l'assistenza di un legale*».

In definitiva la Società ha concluso di aver agito nel rispetto della normativa di settore; quindi, «*nessuna responsabilità può essere imputata a Fastweb in merito ai fatti oggetto di contestazione e nessuna richiesta di rimborso od indennizzo potrà, pertanto, ritenersi fondata*».

Vodafone Italia S.p.A. preliminarmente ha precisato che «*l'oggetto della controversia dovrà intendersi limitato all'unica utenza indicata nel formulario GUI4 quale numero di riferimento: 0284049xxx. Nel caso di specie, dunque, non essendo stato indicato il codice cliente, deve necessariamente intendersi che l'oggetto della controversia è limitato all'utenza 0284049xxx, che non risulta essere intestata all'istante*».

Nel merito, l'operatore ha addotto che «*l'istante aveva attivo con Vodafone un link 7993xxx Connettività OneNet Ufficio con associati i DN 0236550xxx, 0236550xxx, 0236550xxx (importati) e 0284049xxx, 0284049xxx, 0283632xxx (nativi VF). In merito, dunque, al passaggio verso Fastweb, si precisa che sui sistemi risulta una sola richiesta di GNP per ciascuno dei due numeri 0284049xxx e 0284049xxx, inserita dal Recipient il 30 giugno 2020 ed espletata il 13 luglio 2020 per il DN 0284049xxx ed il 14 luglio 2020 per il DN 02840498xxx*».

La Società ha poi rappresentato che «*il link 7993xxx, unitamente ai restanti numeri (di cui i tre importati) rimaneva attivo fino alla disattivazione intervenuta il 24 novembre 2022 a seguito di richiesta di richiama di recesso da parte dell'istante, pervenuta nell'ottobre del 2022*». Inoltre, il gestore ha osservato che la domanda di indennizzo per

malfunzionamento risulta priva di pregio *«tenuto conto che in atti non sono presenti reclami o segnalazioni in merito a malfunzionamenti della linea»*.

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 di cui al punto i. merita accoglimento in riferimento alle fatture emesse da Fastweb S.p.A. nel periodo compreso dal 14/12/2019 (fattura LA005177xxx) al 14/04/2020 (fattura LA00161xxx in cui è contabilizzato il costo del canone sino al 14/06/2020), atteso che, secondo le memorie difensive depositate da Vodafone Italia S.p.A., il passaggio in Fastweb S.p.A. delle utenze n. 0284049xxx e n. 0284049xxx è stato espletato solo a far data dal 14/07/2020. Parimenti, la richiesta dell'istante di cui al punto i. deve essere accolta limitatamente alle fatture emesse da Fastweb S.p.A. in riferimento al periodo successivo alla data in cui l'operatore avrebbe dovuto cessare il contratto, ovvero il 30/10/2022, a fronte della richiesta dell'istante formalizzata in data 30/09/2022, atteso che neanche risulta provata la fruizione dei servizi da parte dell'utente oltre il 30/10/2022. Inoltre, si deve sottolineare che Fastweb S.p.A. non ha dato evidenza delle numerazioni cui è riferita la fatturazione depositata in atti dall'utente, lasciando quindi priva di riscontro la richiesta di integrazione istruttoria formalizzata dal responsabile del procedimento in data 06/06/2024.

Parimenti, merita accoglimento nei confronti di Fastweb S.p.A. la richiesta dell'istante di cui al punto ii. in quanto l'operatore non ha dimostrato di essersi adoperato correttamente per il passaggio di tutte le numerazioni oggetto del contratto sottoscritto il 14.11.2019, tantomeno ha dato prova di aver debitamente informato il proprio cliente dell'impedimento tecnico riscontrato, ostantivo al passaggio di tutte le numerazioni richieste, ovvero di aver posto in essere una condotta idonea alla risoluzione della problematica emersa. In particolare, la Società ha dichiarato nelle memorie integrative depositate il 27/12/2023 che, a causa di un disallineamento dei sistemi, *«le numerazioni 0236550xxx, 0236550xxx, 02365501xxx, pur risultando formalmente attive in Fastweb sono rimaste in Vodafone»*. Fastweb S.p.A., quindi, non ha dato tempestiva e corretta esecuzione al contratto sottoscritto in data 04/11/2019, né tantomeno ha provato la contestata circostanza secondo cui l'istante stesso avrebbe rinunciato all'attivazione del contratto del 2019 per richiedere, nel maggio 2020, un'attivazione in NP post sul contratto del 2015. Infatti, la *e-mail* depositata al fascicolo a comprova di tale circostanza attiene a una comunicazione intercorsa tra due indirizzi di posta elettronica riconducibili a Fastweb S.p.A. e non è in alcun modo riferibile all'utente. Ciò stante, in riferimento al periodo compreso dal 04/12/2019 (data entro la quale il passaggio avrebbe dovuto espletarsi) al 30/10/2022 (data a decorrere dalla quale il contratto è da intendersi cessato) l'operatore è tenuto a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, commi 3 e 5, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari ad euro 3,00 al giorno per 1.061 giorni, per un importo complessivo pari ad euro 3.183,00 (tremilacentottantatre/00).

Viceversa, non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iii., né nei confronti di Fastweb S.p.A., né nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. in quanto è stato accertato che la perdita delle numerazioni è stata determinata dalla richiesta di cessazione formalizzata dall'utente non certo da un'attività posta in essere autonomamente dagli operatori rispettivamente coinvolti in controversia.

Tantomeno si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante di cui al punto iv., atteso che dalla documentazione al fascicolo non è emerso alcun disservizio coperto dall'indennizzo di cui all'articolo 6 del richiamato *Regolamento sugli indennizzi*.

Infine, anche la richiesta dell'istante di cui al punto v. deve essere respinta non risultando documentata in atti alcuna spesa suscettibile di rimborso. Per quanto concerne invece il risarcimento del danno, esula dalla competenza dell'Autorità adita il relativo giudizio di accertamento.

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 WT MEDIA 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, oltre allo storno, ovvero al rimborso delle fatture emesse da Fastweb S.p.A. nel periodo compreso dal 14/12/2019 (fattura LA00517xxx) al 14/04/2020 (fattura LA00161xxx in cui è contabilizzato il costo del canone sino al 14/06/2020), nonché delle fatture emesse in riferimento al periodo successivo al 30/10/2022 (data in cui l'operatore avrebbe dovuto cessare il contratto), è tenuta a corrispondere in favore dell'utente euro 3.183,00 (tremilacentottantatre/00), a titolo di indennizzo per disservizi nella procedura di passaggio.

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. n. 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, 24 luglio 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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