

DELIBERA N. 34/24/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
G.E./FASTWEB S.P.A./ VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/664143/2024)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 23 ottobre 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. 332/24/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 G.E. del 21/02/2024;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza *business* n. 0471861xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: «*dopo aver migrato la linea in Vodafone a Novembre 2022 Fastweb continua a fatturare la linea*».

In base a tali premesse, parte istante ha richiesto «*chiedo disattivazione linea senza costi e rimborso fatture pagate in quanto la linea è attiva in Vodafone da 1 anno*».

2. La posizione degli operatori

Vodafone Italia S.p.A., in memorie, ha rappresentato che «*l'istante sottoscriveva il 10 novembre 2022 proposta di abbonamento per l'attivazione di una linea fissa, con importazione del numero 0471861xxx, di una sim mobile, con importazione del numero 3339010xxx, con offerta OneBusiness Comfort*».

A seguito di ciò, tuttavia, mentre il passaggio del numero mobile è avvenuto regolarmente, conformemente alle tempistiche contrattuali, in relazione alla linea fissa risulta «*una richiesta di migrazione dell'11 novembre 2022, andata in scarto di fase 2 dal Donating con causale: "disservizio al cliente per incompletezza dei DN associati all'accesso: servizi ancora attivi"*». Dopodiché, «*a fronte dei contatti per il KO ricevuto, atteso che l'utente confermava di avere la linea già attiva, la pratica veniva annullata il 21 novembre 2022*».

Quindi l'operatore ha precisato di non aver attivato alcuna linea fissa, né a nome dell'istante, né della ditta Unterstoan Des G.E. Ditta; pertanto «*non è stato addebitato alcun costo all'istante per la linea fissa: le fatture emesse da Vodafone a nome della Unterstoan Des G.E. Ditta con P.IVA 01541000xxx sono relative esclusivamente alla sim mobile 3339010xxx*».

Infine, la Società ha evidenziato che non risultano pervenuti reclami da parte dell'utente in relazione ai fatti di cui trattasi.

Fastweb S.p.A., ha rappresentato in memorie che la numerazione di cui si discute è stata cessata in data 29/09/2022 «*a seguito di una richiesta di migrazione verso altro operatore nello scenario WindTre OLO Donating e Fastweb OLO Recipient*» e «*dal 29/09/2022 al 06/10/2022 pervenivano delle PEC di reclamo dall'istante per reclamare la cessazione e il disconoscimento della richiesta di migrazione della numerazione mobile 3920660xxx*».

L'operatore ha dichiarato che la linea fissa n. 0471861xxx «*non risulta essere mai passata verso altro operatore*». In particolare, l'operatore ha precisato che «*in data 14/11/22 era pervenuta una richiesta di NP da parte di Vodafone che però è andata in*

scarto per “incompletezza dei DN da migrare” in quanto nella richiesta di migrazione olo2olo ricevuta non era indicata alcuna numerazione». Ciò stante, l’operatore ha sottolineato che «la richiesta di migrazione non è mai più stata radicata da Vodafone e l’utenza è rimasta regolarmente attiva in Fastweb. Sarà pertanto onere dell’operatore recipient dover giustificare sia l’errore iniziale nella procedura di portabilità radicata sia la successiva mancata proposizione di nuova NP. La circostanza è inoltre stata evidenziata dal Servizio Clienti Fastweb in sede di conciliazione con la comunicazione del 05/01/24 sul portale Conciliaweb».

La Società ha poi precisato che l’utente non ha mai inviato reclamo in merito ai fatti di cui si duole; pertanto, in virtù di quanto sopra esposto, ha chiesto il rigetto della domanda di controparte.

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.

Nel merito, fermo restando il disposto di cui all’articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, rubricato “Esclusione degli indennizzi”, la richiesta di rimborso non può essere accolta in quanto, dalla documentazione al fascicolo, non è emersa la duplicazione di fatturazione contestata dall’utente. In esito all’istruttoria condotta, infatti, è risultato che Fastweb S.p.A. ha emesso fattura in relazione ai servizi telefonici erogati sulla rete fissa, mentre Vodafone Italia S.p.A. in relazione a quelli erogati sul numero mobile.

Per quel che concerne poi la richiesta di disattivazione della linea senza costi, si rappresenta che la risoluzione contrattuale è un atto dispositivo delle parti che hanno facoltà di esercitarlo nei modi, nelle forme e alle condizioni previste nel contratto; pertanto, ai sensi dell’articolo 20, comma 4, del *Regolamento*, esula dal pronunciamento dell’Autorità adita disporre la risoluzione del rapporto contrattuale.

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 dell’utente G.E. 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, 23 ottobre 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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