

DELIBERA N.41/24/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
M.A./FASTWEB S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/665763/2024)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 13 novembre 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 dell’11 settembre 2024;

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 M.A. del 29/02/2024;

VISTA la richiesta di riunione del presente procedimento con il procedimento GU14/679984/2024, soddisfatta nell'udienza del 12/09/2024, constatata la connessione delle stesse sotto il profilo oggettivo;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza n. 3807190xxx, nel corso della procedura ha rappresentato i seguenti disservizi:

- a. *«Ritardo nella portabilità del numero (Data richiesta portabilità: 04/12/2023, Data portabilità: Non risolto)»;*
- b. *«Sospensione del servizio per motivi amministrativi (Data sospensione: 04/02/2024)»;*
- c. *«Doppia fatturazione a seguito di passaggio tra operatori»;*
- d. *«Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 12/12/2023, Data riscontro: Non risolto)»;*
- e. *«Ritardo nella procedura di passaggio tra operatori senza interruzione del servizio (Data richiesta passaggio: 04/12/2023, Data passaggio ad altro operatore: Non risolto)»;*
- f. *«Attivazione profilo tariffario non richiesto (Data reclamo: 04/02/2024, Data disattivazione: Non risolto)».*

In base a tali premesse, parte istante ha richiesto euro 300,00 a titolo di indennizzi.

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., *in primis* ha sollevato l'inammissibilità dell'istanza di cui trattasi non avendo l'istante indicato, nel formulario, *“i fatti posti all'origine della controversia”*, oltre che *«per omesso previo esperimento del tentativo di conciliazione»*.

Superate le eccezioni preliminari, nel merito, l'operatore ha dichiarato nelle proprie memorie che *«Per il n. 393807190xxx Fastweb ha ricevuto richiesta di portabilità da parte di Vodafone in data 6.01.2023, ma la stessa è stata annullata per errore di validazione. Come chiarito da Vodafone in sede di GU5/653545/2024, lo scarto è dovuto al fatto che il contratto è intestato al sig. A.M., con conseguente incongruenza sui codici fiscali. Pertanto, il sig. A.M., se avesse voluto diventare intestatario dell'utenza 393807190xxx avrebbe dovuto o fare il subentro (e poi chiedere la portabilità verso Vodafone) oppure far fare la portabilità al sig. G.M.»*. Di tanto Fastweb S.p.A. ha addotto di aver reso edotto l'istante a mezzo mail.

La Società, quanto alla richiesta di subentro, ha rappresentato che *«la stessa non può essere espletata sinché la posizione amministrativa/contabile dell'utente non sia regolare e l'utente non invii tutta la documentazione richiesta (non è stata trasmessa, infatti, la copia della carta d'identità). Ad oggi, infatti, risulta un insoluto pari ad € 94,81 sul contratto intestato al sig. G.M. e, conseguentemente, il subentro non può essere eseguito»*. Infine, nel merito dell'assenza di servizio Fastweb S.p.A. ha dichiarato che *«non risultano sui sistemi della società malfunzionamenti, né l'utente ha mai fatto alcuna segnalazione in merito»*.

In virtù di quanto sopra esposto l'operatore ha quindi chiesto il rigetto delle domande avanzate dall'utente.

Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato nelle memorie prodotte che *«l'istante aderiva in data 4 dicembre 2023 a proposta per attivazione di sim ricaricabile e mnp del numero 3807190xxx. La sim veniva attivata il 4 dicembre 2023 e lo stesso giorno veniva inserita richiesta di mnp, che veniva rifiutata dal Donating con causale "incongruenza CF/P.IVA e MSISDN". Il KO veniva comunicato all'utente, richiedendo di effettuare subentro (atteso che la sim Fastweb risultava intestata ad altra persona) con il gestore Donating per poi risottomettere la richiesta. Quanto sopra veniva ribadito nei procedimenti GU5 avviati dall'istante e archiviati dal Co.Re.Com. Campania»*.

L'operatore ha quindi respinto ogni addebito di responsabilità per la ritardata portabilità del numero mobile, *«tenuto conto del KO ricevuto e del fatto che la numerazione, secondo quanto disposto dall'attuale normativa (del. n. 86/21/CIR), non potrà essere importata finché intestata ad altro utente»*.

Nel merito del contestato disservizio per attivazione di servizi non richiesti la Società ha dichiarato che *«l'istante ha aderito ad un'offerta per nuovi clienti richiedenti mnp, che prevede 100 Giga, Minuti e Sms illimitati al costo di € 5,99 al mese, sempre che la portabilità dal precedente gestore si perfezioni entro 15 giorni dall'attivazione della Sim»*, come si evince nella proposta del 4 dicembre 2023; fermo restando che *«l'eventuale assenza del servizio potrebbe essere dovuta alla mancata effettuazione delle dovute ricariche»*.

Infine, Vodafone Italia S.p.A. ha addotto che *«non vi sono reclami in atti diretti a ho. Mobile»*.

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.

In via preliminare, si esclude che alcuna delle richieste dell'utente possa essere rivolta a Fastweb S.p.A., atteso che alcun contratto è risultato vigente tra le parti; pertanto, alcuna pretesa obbligatoria risulta fondata nei confronti del predetto operatore. Riguardo, in particolare, all'omesso espletamento della procedura di subentro, fermo restando che la relativa richiesta, sebbene non contestata, non risulta depositata in atti, alla luce della documentazione contrattuale (CGC, Carta servizi e relativa modulistica), versata da

Fastweb S.p.A. nel fascicolo GU14/679984/2024, in esito ad espressa richiesta di integrazione istruttoria del responsabile del procedimento, si osserva che la richiesta di subentro, di per sé, non determina l'insorgere di un obbligo contrattuale di espletamento a carico dell'operatore. Nel merito, stante il silenzio delle Condizioni Generali di Contratto, si ritiene opportuno inquadrare la fattispecie nell'ambito dell'istituto civilistico della cessione del contratto, disciplinata dall'articolo 1406 del codice civile. Ai sensi della richiamata disposizione, infatti, oltre al consenso del cedente e del cessionario è necessario anche quello del ceduto, atteso che per effetto del subentro si instaura un nuovo rapporto contrattuale tra questi ed un soggetto diverso da quello originario. Tale aspetto non è irrilevante, tenuto conto del fatto che, in esecuzione al subentro, l'intero contratto, nel suo insieme di diritti e obbligazioni, è trasmesso dal precedente ad un nuovo titolare. Il consenso del ceduto libera quindi l'originario titolare della SIM dalle proprie obbligazioni che per l'effetto vengono trasferite in capo al cessionario, unitamente all'intera posizione contrattuale, con tutti i diritti e gli obblighi ad essa relativi. La circostanza è peraltro espressamente richiamata alla lettera a), pag. 3/3, della modulistica di richiesta di subentro depositata dall'operatore nel fascicolo. Tale ricostruzione è altresì coerente con l'articolo 3.4 lettera f) delle CgC secondo cui è nella facoltà di Fastweb S.p.A. non concludere il contratto *“se sussistano motivi tecnici, organizzativi e/o commerciali”*.

Orbene, alla luce delle considerazioni che precedono, nel caso di specie è evidente che Fastweb S.p.A., in qualità di contraente ceduto, non ha prestato alcun consenso al subentro di M.A. nel rapporto contrattuale dedotto in controversia, stante l'irregolare posizione contabile relativa all'utenza di cui trattasi.

Per quanto sopra, non si ravvisa nella condotta assunta da Fastweb S.p.A. alcuna inadempienza contrattuale, quindi alcun indennizzo può essere riconosciuto in favore dell'istante a tale titolo.

Per quanto concerne l'omessa portabilità della numerazione in Vodafone Italia S.p.A., si osserva che la procedura di portabilità del numero mobile è disciplinata dalla delibera n.86/21/CIR secondo cui il soggetto richiedente deve imprescindibilmente essere il titolare della SIM. Nel caso di specie, atteso che il titolare della SIM identificata con numerazione 3807190xxx è soggetto diverso dall'istante, legittimamente la procedura di portabilità non è stata espletata da Vodafone Italia S.p.A. che, nell'ambito del procedimento GU5/653545/2024, ha comunicato al proprio cliente, in data 11/01/2024, l'impedimento tecnico riscontrato, fornendogli adeguate informazioni in ordine alla risoluzione del problema.

In particolare, non si ritiene di accogliere neanche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, atteso che il reclamo inviato in data 12/12/2023 deve intendersi riscontrato a mezzo comunicazione resa in data 11/01/2024, nell'ambito del procedimento GU5/653545/2024.

Fermo restando tutto quanto sopra esposto, in riferimento a disservizi attinenti all'utenza dedotta in controversia la richiesta di indennizzo di M.A. non può essere accolta.

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 M.A. nei confronti di Fastweb S.p.A. e Vodafone Italia 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, 13 novembre 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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