

DELIBERA N. 51/24/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
EF GROUP/FASTWEB S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/672697/2024)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 dicembre 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 EF GROUP del 05/04/2024;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza *business* n. 07331589xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 21/03/2022 «*si è effettuata portabilità del contratto da Fastweb S.p.A. a Vodafone*» a fronte di alcuni disservizi verificatisi nel periodo antecedente, atteso che «*numerosi disservizi generati da FASTWEB impedivano il corretto svolgimento di tutte le attività quotidiane con gravi disagi nonché l'impossibilità di utilizzare software di gestione*»;

b. Fastweb S.p.A., tuttavia, ha mantenuto aperto il link dati e ha proseguito la fatturazione, nonostante i reclami dell'istante;

c. l'operatore non ha quindi dato esecuzione alla richiesta di recesso dell'utente che ha corrisposto un importo complessivo, non dovuto, pari ad euro 2.450,18.

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

i. chiusura del contratto con azzeramento della posizione debitoria, fino a chiusura ciclo fatturazione;

ii. la corresponsione da parte di Vodafone Italia S.p.A. dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami telefonici formulati al servizio clienti, per euro 300,00;

iii. la corresponsione da parte di Fastweb S.p.A. dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami telefonici formulati al servizio clienti, per euro 300,00;

iv. la corresponsione dell'indennizzo per «*mancato rilascio di linee nonché alla ritardata gestione del recesso contrattuale poi richiesto per impossibilità di migrazione per € 1.000,00*».

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A. *in primis* ha contestato la sussistenza di disservizi antecedenti il passaggio della linea; infatti «*nessun reclamo è mai stato inviato a Fastweb in merito a tali motivi di doglianza. Nessuna evidenza è infatti stata versata agli atti della procedura*».

Nel merito l'operatore ha rappresentato che «*in data 30/03/22 Fastweb riceveva una richiesta di NP pura della numerazione 0733203xxx da parte di Vodafone che è stata correttamente e tempestivamente evasa*». Dopodiché «*il Servizio Clienti Fastweb ha reso edotta la ricorrente (tramite la missiva del 09/04/22 che si produce agli atti quale Doc 1 e che si rimette, per estratto, a seguire) dell'intervenuta gestione della procedura di*

portabilità della numerazione fissa e della necessità per la cliente di inviare una richiesta di recesso inerente le risorse tecniche e le numerazioni non interessate dalla procedura di trasferimento che, altrimenti, sarebbero rimaste attive e nella disponibilità della cliente e per le quali Fastweb avrebbe pertanto continuato a fatturare». Tuttavia, «la ricorrente non ha mai inviato a Fastweb alcuna richiesta di recesso (nessuna evidenza agli atti della procedura). Le risorse sono pertanto rimaste attive e Fastweb ha legittimamente continuato a fatturare per i servizi resi».

In virtù di quanto sopra esposto, Fastweb S.p.A. ha addotto di aver agito nel rispetto degli accordi contrattuali e delle disposizioni legislative che regolano la materia, pertanto alcuna responsabilità è addebitabile.

Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato nelle memorie prodotte che *«in data 21 marzo 2022 la società istante aderiva a proposta di abbonamento (in allegato) per l'attivazione di un link Connettivita' OneNet Azienda con vari interni, richiedendo la portabilità del solo numero 0733203xxx. Il link veniva attivato il 29 marzo 2022 ed il 30 marzo 2022 veniva richiesta la GNP del numero 0733203xxx, che si espletava regolarmente il 12 aprile 2022 nelle tempistiche contrattuali».* L'operatore ha altresì evidenziato che *«non risultano, invero, reclami o segnalazioni in merito a ritardi nella portabilità dei numeri né riguardo ad una doppia fatturazione»*, pertanto la relativa richiesta di indennizzo deve essere respinta.

Per quanto sopra, l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'utente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi di seguito precisati.

Dal corredo istruttorio, è emerso che l'utenza dedotta in controversia (n. 07331589xxx) non risulta sia mai stata oggetto del rapporto contrattuale tra le parti. In particolare, Fastweb S.p.A. ha dichiarato in atti che *«sui sistemi di Fastweb non esiste questa numerazione intestata all'utente»*; tantomeno la PdA sottoscritta con Vodafone Italia S.p.A. Recipient ha ad oggetto la numerazione di cui trattasi che, peraltro, non compare in alcuno dei documenti contabili depositati dall'istante a sostegno delle proprie ragioni.

In relazione a tanto, considerato che il numero dell'utenza interessata dal disservizio deve essere indicato nell'istanza che introduce il procedimento a pena di inammissibilità, ai sensi dell'articolo 14, comma 3, del *Regolamento* (allegato B approvato con delibera n.194/23/CONS), nel caso di specie si osserva che l'utenza individuata da parte istante quale interessata dal disservizio è risultata del tutto estranea ai rapporti contrattuali dedotti in controversia.

Ad adiuvandum si precisa, altresì, che l'utente non ha depositato nel fascicolo alcuna documentazione comprovante l'asserita *“portabilità del contratto da Fastweb a Vodafone”*, la richiesta di recesso asseritamente inviata Fastweb S.p.A. e neanche i reclami di cui lamenta il mancato riscontro.

Per tutto quanto sopra esposto le richieste dell'utente non possono essere accolte.

UDITA la relazione del Presidente, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente EF GROUP 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, 11 dicembre 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

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