

**DETERMINA DIRETTORIALE 12/25/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/707614/2024**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA VEGAS SHIPPING AND  
MORE - Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), Fastweb S.p.A.**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l'istanza della società VEGAS SHIPPING AND MORE, del 08/10/2024 acquisita con protocollo n. 0263535 del 08/10/2024

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, in riferimento al codice cliente business n. LA01353xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. tra novembre e dicembre 2021 «l'utente migrava l'utenza 0999420xxx da Fastweb vs Vodafone»; b. tuttavia, nel mese di gennaio 2024 l'istante si è reso conto che «Fastweb continua a fatturare ogni bimestre parallelamente a Vodafone (attuale operatore con il quale ha servizio dati e voce)»; c. l'utente ha inviato «formale chiusura tramite Pec a gennaio 2024 e ad oggi sembrerebbe che l'utenza Fastweb sia definitivamente chiusa»; d. infine, l'istante ha rappresentato che «l'utenza rimasta attiva con Fastweb non è MAI stata utilizzata in quanto il cliente era allacciato su Vodafone, in questi anni non ha neanche avuto il router Fastweb, pertanto la richiesta di un rimborso totale delle fatture pagate a Fastweb per questa utenza MAI utilizzata!». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato la seguente richiesta: «rimborso totale delle fatture pagate a Fastweb per questa utenza MAI utilizzata!».

Fastweb S.p.A. ha dichiarato in memorie che «in data 28.02.2020 la società istante ha sottoscritto proposta di abbonamento Fastweb, con assegnazione del codice cliente LA01353xxx. I servizi sono stati regolarmente attivati in data 10.04.2020, nonché erogati e fruiti. Quanto al numero oggetto di contestazione 0999420xxx, sui sistemi della società risultano la NPP IN espletata in data 29.04.2020 e la NPP OUT espletata in data

26.11.2021. In data 26.11.2021 Fastweb ha avvisato la società istante, mediante mail inviata all'indirizzo 'xxxxxxxxxx@MBE.IT', indicato in proposta di abbonamento, che il servizio di connettività dati e le numerazioni per le quali non è stata richiesta portabilità sarebbero rimasti attivi, con conseguente fatturazione». La Società istante ha inviato disdetta solo in data 10/01/2024, quindi il contratto è stato cessato in data 10.04.2024. Fastweb S.p.A. ha infine addotto di non aver applicato penali «e che all'utente è stato rimborsato il credito finale di € 44,79 relativo all'ultima fattura n. LA00248xxx emessa in data 30.06.2024, mediante bonifico eseguito in data 11.10.2024». L'operatore, nel ribadire la correttezza della fatturazione emessa e mai contestata, ha richiamato le Condizioni Generali di Contratto (articolo 13.9) in atti, secondo cui "in assenza di tempestivo reclamo e comunque nei termini previsti dall'art. 19.2, le fatture si intenderanno accettate dal Cliente". Per quanto sopra, in conclusione, ha dichiarato di avere agito in conformità agli accordi contrattuali e ha quindi chiesto il rigetto delle domande avanzate dal ricorrente. Vodafone Italia S.p.A., in via preliminare, ha sottolineato che «il coinvolgimento di Vodafone nella presente controversia è limitato all'accertamento della data del passaggio del numero 0999420xxx». Nel merito ha poi rappresentato che «il numero 0999420xxx risulta importato in Vodafone con GNP espletata il 26 novembre 2021, come confermato anche dal gestore Fastweb nelle sue memorie difensive. Il numero è attualmente attivo in Vodafone sul link 10718xxx Connettività OneNet Ufficio Open». Infine, fermo restando che non risultano in atti reclami diretti a Vodafone Italia S.p.A. in merito a quanto lamentato nel formulario GU14, l'operatore ha sottolineato la propria estraneità in ordine all'oggetto della controversia.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Dalle risultanze istruttorie è emerso che Vodafone Italia S.p.A. ha notificato a Fastweb S.p.A. una richiesta di Number Portability cd. pura della numerazione dedotta in controversia; la procedura determina il trasferimento dal donating (nella fattispecie Fastweb S.p.A.) al recipient (nella fattispecie Vodafone Italia S.p.A.) della numerazione assegnata al cliente, senza il contestuale trasferimento delle risorse fisiche di accesso. In tal caso, alla luce della disciplina regolamentare vigente (delibera n. 35/10/CIR e sue modifiche ed integrazioni), la numerazione associata all'utenza viene trasferita sull'infrastruttura di accesso dall'operatore recipient, ma non comporta l'automatica risoluzione del contratto sussistente con l'operatore donating che continua ad offrire all'utente i propri servizi, attraverso le proprie infrastrutture, eventualmente associandoli ad altra numerazione, com'è accaduto nel caso di specie. Fastweb S.p.A. ha dichiarato di aver posto in essere una condotta conforme alle disposizioni regolamentari; pertanto, alcuna responsabilità può essere addebitata all'operatore. Nel caso di specie, infatti, la Società ha dato regolare esecuzione alla procedura prevista in relazione alla richiesta pervenuta da Vodafone Italia S.p.A., recipient, ed inoltre ha informato tempestivamente il proprio cliente, a mezzo mail del 26/11/2021, del fatto che, in esito alla portabilità delle numerazioni fisse, il rapporto contrattuale con Fastweb S.p.A. non sarebbe cessato, quindi il servizio di connettività dati e le numerazioni per le quali non era stata richiesta portabilità sarebbero rimasti attivi e il ciclo di fatturazione sarebbe proseguito. In particolare, Fastweb S.p.A. ha dichiarato in memorie che «in data 28.02.2020 la società istante ha sottoscritto proposta di abbonamento Fastweb, con assegnazione del codice cliente LA01353xxx. I servizi sono stati regolarmente attivati in data 10.04.2020, nonché erogati e fruiti. Quanto al numero oggetto di contestazione 0999420xxx, sui sistemi della società risultano la NPP IN espletata in data 29.04.2020 e la NPP OUT espletata in data 26.11.2021. In data 26.11.2021 Fastweb ha avvisato la società istante, mediante mail inviata all'indirizzo 'xxxxxxxxxx@MBE.IT', indicato in proposta di abbonamento, che il servizio di connettività dati e le numerazioni per le quali non è stata richiesta portabilità sarebbero rimasti attivi, con conseguente fatturazione». La Società istante, tuttavia, ha inviato disdetta solo in data 10/01/2024, quindi il contratto è stato cessato in data 10.04.2024. Ciò stante, in disparte dall'aver accertato che gli operatori hanno rispettato la normativa e regolamentazione vigente in materia di portabilità del numero, trova in questa ipotesi anche applicazione il principio civilistico sancito dall'articolo 1227 del codice civile in quanto si ritiene che l'utente, creditore della prestazione, nel caso di specie abbia posto in essere un comportamento non diligente, concorrendo alla causazione del danno; pertanto, non può pretendere che l'operatore si faccia carico delle conseguenze economiche che ne sono derivate. Al riguardo, va rilevato il comportamento silente dell'istante per oltre due anni dalla e-mail di Fastweb, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti non si evince alcun tracciamento di contestazione e/o reclamo in ordine alle fatture emesse dall'operatore Fastweb a far data dal mese di novembre 2021. Si rileva, tuttavia, che la cessazione è stata effettuata, rispetto ai tempi di 1 mese previsti dalla normativa vigente, con un possibile ritardo e che, pertanto, la società Fastweb è tenuta a stornare eventuali fatture che si riferiscono a traffico svolto in data successiva al 10 febbraio 2024.

## DETERMINA

- Fastweb S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 08/10/2024, è tenuta a: 1. stornare eventuali fatture che si riferiscono a traffico svolto in data successiva al 10 febbraio 2024 entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate nell'istanza. 2. comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Giovanni Santella