

**DETERMINA DIRETTORIALE 46/26/DTC/CW
Fascicolo n. GU14/756995/2025**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA G.D. - Fastweb S.p.A. (già
Vodafone S.p.A. - Ho.Mobile - Teletu), Fastweb S.p.A. (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu)**

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 operatori delle comunicazioni elettroniche", 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 dell'utente G.D., del 04/06/2025 acquisita con protocollo n. 0139326 del 04/06/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, in riferimento all'utenza n. 0550942xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 12/10/2024 l'utente ha sottoscritto un contratto con Vodafone Italia S.p.A. avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici, previo passaggio del numero da Fastweb S.p.A.; b. tuttavia «la nuova linea non funzionava anzi si trovava a pagare anche le fatture del precedente operatore»; c. in replica alle memorie rispettivamente depositate dagli operatori convenuti, l'utente ha poi precisato che in data 23/11/2024 decideva di inviare a Vodafone Italia S.p.A. la disdetta del contratto, mai attivato; d. l'istante ha altresì rappresentato che «nel periodo dal 14.10.2024 al 23.11.2024 Vodafone ha sostituito il cavo di rame con la Fibra, lasciando di fatto l'istante senza alcuna connessione neppure con il precedente Operatore Fastweb, che successivamente ha dovuto reinstallare il doppino di rame per riattivare il servizio. Quindi, stante l'inutilizzabilità del servizio Fastweb nel suddetto periodo, si chiede il rimborso di quanto pagato a Fastweb nei 40 giorni di interruzione addebitabile all'intervento dei tecnici Vodafone»; e. nel corso dell'udienza di discussione l'utente ha poi ribadito, come si evince dal relativo verbale, che «è stato effettuato più di un intervento tecnico presso il domicilio, a seguito dei quali si sarebbe verificato un disservizio totale con entrambi gli operatori». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. portabilità del numero telefonico; ii. la corresponsione dell'indennizzo per ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità;

iii. la corresponsione dell'indennizzo per malfunzionamento della linea telefonica; iv. la corresponsione dell'indennizzo «per mancata risposta a reclamo».

Vodafone Italia S.p.A., nelle proprie memorie, ha dichiarato che «dalle verifiche effettuate risulta a sistema proposta di abbonamento, sottoscritta dall'istante il 14 ottobre 2024, per l'attivazione di una rete fissa voce con piano Internet Unlimited (tecnologia FTTH) con importazione del numero 0550942xxx. L'ordine di attivazione n. 6972160xxx generava l'ordine OPI 3454xxx in carico a Open Fiber per l'attivazione della linea FTTH, che, tuttavia, subiva numerose sospensioni per impossibilità ad installare la linea a causa della presenza di una macchina sul pozzetto, come da riscontri forniti da Open Fiber sia il 25/10/2024 che il 31/10/2024. Seguiva, poi, una nuova sospensione in data 15/11/2024 per altro impedimento tecnico in fase di installazione, relativo alla tratta orizzontale, che necessitava di intervento fisico per la risoluzione. In data 22/11/2024 veniva concordato nuovo appuntamento con Open Fiber per l'installazione della linea ma il 23/11/2024 l'istante richiedeva l'annullamento della pratica di attivazione». L'operatore ha quindi rappresentato che «la linea 0550942xxx è rimasta, pertanto, sempre in carico a Fastweb». Infine, la Società ha addotto di aver riscontrato il reclamo dell'utente in data 02/01/2025, ribadendo l'annullamento della pratica di attivazione su richiesta dell'istante; fermo restando che «non sono state emesse fatture in relazione al contratto di rete fissa oggetto del presente GU14». Vodafone Italia S.p.A. ha quindi concluso di non avere alcuna responsabilità riguardo i fatti contestati e ha contestato quanto addotto dall'utente in merito all'intervento tecnico effettuato presso il suo domicilio, in esito al quale si sarebbe verificata l'interruzione dei servizi, voce e dati. Fastweb S.p.A., nelle memorie depositate, ha rappresentato che «secondo quanto riferito dall'istante in sede di conciliazione la richiesta di passaggio da Fastweb a Vodafone risalirebbe al 12.10.2024. Dai sistemi Fastweb (flussi wholesale/retail, storico ordini NP) non risulta pervenuta alcuna richiesta di migrazione/number portability (NP) o ordine di cessazione con migrazione relativo alla numerazione 0550942xxx». La Società ha quindi evidenziato che «poiché nessun ordine di migrazione è stato ricevuto, Fastweb non ha potuto ed anzi non era tenuta a cessare il servizio né a rilasciare la numerazione. L'asserita mancata portabilità non è dunque riconducibile a condotta omissiva dell'operatore donating. Ne consegue il rigetto di ogni domanda risarcitoria o indennitaria correlata». Peraltro, non essendo intervenuto alcun passaggio, la fatturazione dell'operatore è legittimamente proseguita in pendenza di contratto; fermo restando che Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato in memorie di non aver mai emesso fatture, quindi «non vi è quindi alcuna sovrapposizione di fatturazione per lo stesso periodo di servizio». In virtù di quanto sopra, la Società ha poi escluso qualsivoglia responsabilità in merito ai fatti dedotti in controversia.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Preliminarmente, si rappresenta che il responsabile del procedimento ha rivolto una richiesta istruttoria all'operatore Open Fiber S.p.A. che ha eseguito gli interventi tecnici preliminari all'attivazione dei servizi da parte di Vodafone Italia S.p.A. ed anche una richiesta istruttoria all'operatore Fastweb S.p.A., volta ad accertare il regolare funzionamento dei servizi nel periodo compreso dal 14/10/2024 al 23/11/24. Open Fiber S.p.A., in riscontro, ha dichiarato che «risulta che l'operatore Vodafone Italia S.p.A. aveva trasmesso in data 14 ottobre 2024 l'ordine di attivazione dell'utenza sita in Via XXXXXXXXX XXXXXXXX n. 11/e, 52021, Bucine Arezzo, poi successivamente annullato in data 23 novembre 2024. In questo arco temporale, le imprese incaricate da Open Fiber di effettuare i lavori di cablaggio funzionali all'attivazione della linea FTTH hanno fissato tre sopralluoghi rispettivamente nelle date del 25.10.2024, 31.10.2024 e 13.11.2024. I primi due sopralluoghi hanno dato esito negativo per impossibilità di accesso al ripartitore ottico (automezzo che ostruiva l'accesso). All'esito del terzo sopralluogo le imprese hanno dovuto sospendere i lavori di cablaggio per riscontrati problemi alla continuità ottica della rete funzionale alla configurazione della linea. Prima che il problema potesse essere risolto da Open Fiber, l'operatore retail (Vodafone) ha annullato l'ordine. Invero, il giorno prima dell'annullamento dell'ordine (i.e. il 22/11/2024) Open Fiber, tramite l'impresa incaricata, aveva fissato un nuovo sopralluogo per il 7/12/2024 che a seguito dell'annullamento non è più stato effettuato. Si precisa altresì che dalle verifiche è risultato che l'unico intervento effettuato presso il domicilio dell'utente è stato quello in fase di realizzazione dell'infrastruttura interna all'edificio, la quale arriva fino all'appartamento dell'utente. Dopo aver riscontrato il problema di continuità ottica però non risulterebbero altri interventi al domicilio dell'utente. Quindi è stato effettuato un intervento e solo dopo ci si è accorti dell'assenza di continuità». Fastweb S.p.A., in riscontro, ha depositato la fattura emessa in relazione al periodo di interesse che non riporta, tuttavia, dati di traffico. Nel merito, la richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta, atteso che l'utente, per sua stessa ammissione, in data 23/11/2024 ha disdetto il contratto sottoscritto con Vodafone Italia S.p.A.; fermo restando che il passaggio della numerazione è stato inibito dall'impedimento tecnico riscontrato dall'operatore di rete Open Fiber S.p.A. Viceversa, si ritengono meritevoli di accoglimento le richieste dell'istante di cui al punto ii. e iii. nei confronti di Vodafone Italia S.p.A.

In particolare, tenuto conto che l'operatore Recipient dispone di giorni 30 per espletare la procedura di passaggio del numero, in virtù della dichiarazione resa da Open Fiber S.p.A., in riscontro alla richiesta istruttoria del responsabile del procedimento, si assume che, verosimilmente, l'istante sia rimasto disservito in esito all'intervento tecnico del 13/11/2024, in occasione del quale è stato riscontrato un problema di continuità ottica. Pertanto, stante il rimando dell'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, nella misura di euro 6,00 al giorno a titolo di interruzione del servizio voce ed euro 6,00 al giorno a titolo di interruzione del servizio dati per complessivi 10 giorni, computati dal 13/11/2024 al 23/11/2024 per un importo complessivo pari ad euro 120,00 (centoventi/00). Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto iv. può trovare parziale accoglimento, atteso che Vodafone Italia S.p.A. ha dimostrato di aver riscontrato in data 02/01/2025 il reclamo pervenuto in data 22/11/2024. Ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi l'operatore è pertanto tenuto a corrispondere in favore dell'utente euro 27,50 (ventisette/50), computati nella misura di euro 2,50 al giorno per 11 giorni, tenuto conto del termine di giorni 30 entro il quale l'operatore è tenuto a riscontrare il reclamo dell'utente.

DETERMINA

- Fastweb S.p.A. (già Vodafone S.p.A. - Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 04/06/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate nell'istanza, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 120,00 (centoventi/00), a titolo di ritardo del passaggio del numero in costanza di disservizio. ii. euro 27,50 (ventisette/50) a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo.

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