

DELIBERA N. 266/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PISEGNA /FASTWEB S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/227136/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 22 luglio 2020;

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. 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. 95/19/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*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. 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. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), ai sensi del quale “*Il Presidente e i componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*

di cui all'articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni fino a non oltre i sessanta giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza dell'utente Pisegna del 10/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di una utenza fissa, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. il 26 gennaio 2019 ha chiesto la migrazione dell'utenza telefonica da Fastweb S.p.A. a Vodafone Italia S.p.A. in quanto “*non mi soddisfaceva più la linea fastweb in quanto parecchio instabile*”;

b. tuttavia, Fastweb S.p.A. ha proseguito a fatturare dopo l'espletamento della migrazione;

c. le prime fatture sono state pagate, ma in seguito l'istante ha revocato l'autorizzazione all'addebito in conto dei corrispettivi richiesti da Fastweb S.p.A. e, in

riferimento agli importi insoluti, gli è pervenuta una richiesta di pagamento, da parte di una società di recupero crediti.

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

- i. lo storno dell'insoluto e il rimborso degli importi pagati, non dovuti;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv. la liquidazione di "indennizzi vari";
- v. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

In data 04.02.2019 Vodafone Italia S.p.A. «*ha avviato la migrazione, che è stata espletata il 19.02.2019; successivamente Fastweb ha chiuso l'account*». Tuttavia, dalle verifiche effettuate, è emerso un insoluto di euro 136,02 per il mancato pagamento delle fatture emesse dal 01.04.2019 al 01.08.2019.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che «*non risulta alcun reclamo in atti relativo a quanto lamentato nel GU14 e tale da giustificare il riconoscimento di un indennizzo da parte di Vodafone*».

Inoltre, la Società ha precisato che «*la linea con numero 0863948479 risulta importata in Vodafone a seguito di migrazione correttamente espletata in data 19 febbraio 2019 a seguito di contratto del 26 gennaio 2019, dunque nelle tempistiche contrattuali*» e ha anche addotto che «*ha inviato tutte le notifiche di sua competenza e che le notifiche di espletamento delle procedure di migrazione/np pura sono esclusivamente a carico del gestore di rete*».

Infine, Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato che «*priva di pregio la contestazione in merito ai disservizi della linea giacché il servizio risulta correttamente attivato e non risultano a sistema segnalazioni di disservizi*» e ha contestato la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo «*atteso che non vi sono reclami in atti nei confronti di Vodafone*»

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento atteso che i corrispettivi addebitati dall'operatore *donating*, Fastweb S.p.A., a far data dal passaggio in Vodafone Italia S.p.A. della linea telefonica, si ritengono non dovuti. Pertanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a rimborsare, ovvero stornare, tutti gli importi addebitati in riferimento al

periodo seguente alla data di espletamento della migrazione in Vodafone Italia S.p.A., ovvero il 19.02.2019.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii., viceversa, non può essere accolta in quanto non circostanziata e, soprattutto, non suffragata dal requisito di cui all'articolo 13, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* in quanto al fascicolo non risultano reclami aventi ad oggetto il malfunzionamento dei servizi e inviati in costanza di disservizio.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può essere accolta. Infatti, nello stesso reclamo, l'utente ha precisato di aver avuto una interlocuzione con il servizio clienti, pertanto si ritiene che il Sig. Pisegna abbia ricevuto un riscontro da parte dell'operatore in riferimento alla problematica segnalata, a prescindere dal fatto che la stessa non sia stata risolta; infatti, ai fini dell'applicazione dell'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi*, non rileva che il reclamo venga accolto.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv., essendo generica e non circostanziata non può essere accolta.

Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Pisegna nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a rimborsare, ovvero stornare, tutti gli importi addebitati in riferimento al rapporto dedotto in controversia, relativamente al periodo seguente alla data di espletamento della migrazione in Vodafone Italia S.p.A., ovvero a far data dal 19.02.2019.

3. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore 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, 22 luglio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Nicola Sansalone