

DELIBERA N. 36/21/CIR

**Definizione della controversia
Esposito/Fastweb S.p.a./Vodafone Italia S.p.a.
(GU/14/114541/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 marzo 2021;

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 “*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. 696/20/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;

VISTA l’istanza della Sig.ra Esposito del 23/04/2019, trasferita per competenza all’Autorità in data 18/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza n. 08119361512, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. in data 26/09/2018 la Sig.ra Esposito ha chiesto la migrazione dell'utenza dedotta in controversia da Fastweb S.p.A. a Vodafone Italia S.p.A.;
- b. tuttavia, *«nel corso della lavorazione della richiesta di migrazione, si verificano disservizi sia alla fonia che al servizio di navigazione in internet, tali da non consentire l'utilizzo della linea»*;
- c. l'istante ha altresì precisato che i disservizi di cui si duole riguardano il periodo di tempo compreso dal *«mese di settembre 2018 al 04/11/2018 e, nuovamente, dal 13/11/2018 sino a metà del mese di Gennaio 2019»*;
- d. in relazione a tanto, è stato inviato un reclamo agli operatori, rimasto privo di riscontro, e poi depositato il GU5/29893 in data 21/11/2018.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per i disservizi, su voce e dati, in riferimento al periodo compreso dal 29/09/2018 al 04/11/2018 e dal 13/11/2018 al 15/01/2019;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per ritardata migrazione del servizio voce e dati;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per omessa risposta al reclamo;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato che la linea oggetto di istanza è migrata regolarmente in data 17/10/2018, nelle tempistiche contrattuali.

La Società ha altresì precisato che dalle fatture emesse in riferimento al periodo in cui si sarebbe verificato l'asserito disservizio emerge che è stato regolarmente effettuato traffico; inoltre *«sia il reclamo che l'istanza GU5 sono stati presentati in data 11 ottobre 2018»* e *«l'istante non ha effettuato alcuna replica o ulteriore segnalazione di disservizio»* in esito all'espletamento della migrazione.

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che il passaggio in Vodafone Italia S.p.A. dell'utenza dedotta in controversia si è perfezionato in data 17 ottobre 2018.

Nel merito dei disservizi asseritamente patiti dal 29/09/2018 al 04/11/2018 e ancora dal 13/11/2018 al 15/01/2019, la Società ha addotto che *«la domanda è inammissibile in quanto formulata per la prima volta con l'istanza GU14 e non presente nel formulario*

UG. Nel merito, la signor Esposito non avrebbe comunque diritto ad ottenere indennizzi, posto che non ha inviato alcun reclamo per denunciare la presenza di disservizi».

3. Motivazione della decisione

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

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta, *in primis* perché generica, infatti la Sig.ra Esposito non ha specificato che tipologia di disservizio avrebbe patito (interruzione, sospensione, malfunzionamento in ingresso/in uscita), inoltre dalla documentazione in atti non risulta che l'utente ha prontamente segnalato il disservizio all'operatore. In proposito, conformemente al costante orientamento dell'Autorità, deve ritenersi che se l'operatore non è venuto a conoscenza della sussistenza di un disservizio non è possibile esigerne la risoluzione. Peraltro, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, il calcolo dell'indennizzo, nelle fattispecie di cui all'articolo 6 del medesimo regolamento, decorre dalla data di invio del reclamo. Nel caso di specie, l'unico reclamo al fascicolo attiene all'omessa migrazione e quindi non rileva ai fini della fattispecie di cui trattasi.

Parimenti, non si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante di cui al punto ii. atteso che, a fronte della PDA sottoscritta in data 26/09/18, si ritiene che la procedura sia stata espletata tempestivamente.

Tantomeno può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii. in quanto il reclamo in atti, inviato in data 11/10/18, attinente all'omessa migrazione dell'utenza in Vodafone Italia S.p.A. deve intendersi riscontrato per *facta concludentia*, atteso che l'utenza è poi migrata, incontestatamente, il 17/10/18.

Infine, non è accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iv., in quanto la procedura di risoluzione delle controversie a mezzo la piattaforma *Conciliaweb* è gratuita e non risultano provate ulteriori spese giustificate che meritano di essere rimborsate.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, 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 della Sig.ra Esposito 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 marzo 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

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