

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 12/19/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA FERRAMENTA OPITERGINA DI B. / VODAFONE ITALIA S.P.A. / OPEN-TEL S.R.L. (GU14/745/18)

IL DIRETTORE

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. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza del 9 maggio 2018 con la quale la Ferramenta Opitergina di B. ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società Vodafone Italia S.p.A. e Open-Tel S.r.l.;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la nota del 21 maggio 2018 (prot. n. 40660) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare delle utenze telefoniche *business* n. 0422718xxx e n. 3406603xxx, lamenta il ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione in costanza di disservizio.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. in data 25 settembre 2017, l'istante ha sottoscritto un contratto con l'operatore Vodafone Italia S.p.A., avente ad oggetto la fornitura dei servizi voce e dati sulle utenze telefoniche dedotte in controversia, previa migrazione da Open-Tel S.r.l., nonché la portabilità della linea mobile;

b. nonostante Vodafone S.p.A. abbia comunicato che la procedura di migrazione sarebbe stata espletata in 15 giorni, in data 27 settembre 2017 è stata attivata esclusivamente la linea mobile;

c. la procedura di migrazione della linea fissa è stata espletata solo nel febbraio 2018 e comunque "*il servizio erogato per la linea fissa e connessione internet presenta gravissime carenze*";

d. inoltre, Vodafone Italia S.p.A. ha emesso la prima fattura di importo pari ad euro 87,60, a fronte del canone mensile pattuito di euro 54,90.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

i. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
ii. il rimborso da parte di Vodafone Italia S.p.A. di tutti gli importi addebitati in eccedenza rispetto al canone concordato;

iii. la corresponsione dell'indennizzo per ritardata migrazione della linea fissa;

iv. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione dei servizi, fonia e dati, da parte di Vodafone Italia S.p.A.;

v. la corresponsione dell'indennizzo per "*ritardata disattivazione del servizio da parte di Open Tel e per comportamento ostativo alla migrazione della linea*";

vi. la corresponsione dell'indennizzo per "*erogazione irregolare del servizio e chiusura contratto Open Tel in esenzione spese*".

L'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha concluso un accordo transattivo con l'utente in sede di udienza e, per l'effetto, è stato estromesso dal procedimento.

L'operatore Open-Tel S.r.l. non ha prodotto memorie e non ha partecipato all'udienza di discussione, né dinanzi al CORECOM, né dinanzi all'Autorità.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento nei confronti della società Open-Tel S.r.l., si rileva quanto segue.

La richiesta *sub* i. merita di essere accolta, stante il reclamo in atti, inviato dall'utente a mezzo pec del 5 febbraio 2018, al quale non risulta che la Società abbia fornito riscontro. Pertanto, Open-Tel S.r.l. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima di euro 300,00, atteso che l'operatore non ha aderito al tentativo obbligatorio di conciliazione, né ha presenziato all'udienza di discussione dinanzi all'Autorità.

Viceversa, fermo restando che le richieste *sub* ii., iii. e iv. non riguardano Open-Tel S.r.l., la richiesta *sub* v. non può essere accolta in quanto la condotta contestata alla Società non trova conferma nella documentazione al fascicolo.

Inoltre, atteso che non è provato il malfunzionamento dei servizi in costanza della procedura di migrazione, tantomeno l'istante ha circostanziato con precisione il *dies a quo* e il *dies ad quem* in cui il disservizio si sarebbe verificato, neanche la richiesta *sub* vi. può essere accolta.

Infine, conformemente al disposto di cui al paragrafo III.5.4. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 100,00 (cento/00).

DETERMINA

L'operatore Open-Tel S.r.l. è tenuto a corrispondere in favore dell'utente, a mezzo bonifico o assegno bancario, l'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché di euro 300,00 (trecento), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003 n.259.

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

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, 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.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 7 maggio 2019

Il Direttore
Mario Staderini