

DETERMINA DIRETTORIALE 12/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/349385/2020

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Aulicino - Vodafone
Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), Fastweb SpA**

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

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. 696/20/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente AULICINO, del 05/11/2020 acquisita con protocollo N. 0461630 del 05/11/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante, titolare dell’utenza business n. 0660670xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. l’utente, il 12/10/2018, ha stipulato un contratto con Fastweb S.p.A., avente ad oggetto l’attivazione dei servizi telefonici, previa migrazione da Vodafone Italia S.p.A.; b. tuttavia, a far data dal 15/11/18, senza alcun preavviso, i servizi sono stati completamente interrotti e poi ripristinati solo il 26/11/2018, dopo l’intervento di Fastweb S.p.A., in data 22/11/2018; c. in relazione a tanto, l’utente ha inviato in data 11/12/2018, un reclamo a mezzo pec ad entrambi gli operatori, rimato privo di riscontro; d. «a causa del disservizio lamentato l’istante ha subito anche una doppia fatturazione, con addebiti per costi di cessazione e di attivazione che dovranno essere rimborsati». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. il «rimborso di quanto pagato e non dovuto»; ii. la corresponsione «dell’indennizzo per ritardo nell’attivazione di ciascun servizio»; iii. la corresponsione «dell’indennizzo per sospensione di ciascun servizio»; iv. la corresponsione «dell’indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori»; v. la corresponsione «dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo» da parte di ciascun operatore; vi. la corresponsione delle spese di procedura.

L’operatore Vodafone Italia S.p.A., con riguardo alla migrazione, ha dichiarato che «nei sistemi TeleTu risulta una richiesta di portabilità per la linea 0660670xxx, inserita il 31 ottobre 2018 ed espletata il 19 novembre 2018». Fermo restando quanto sopra, la Società ha poi evidenziato che non risulta depositato al fascicolo alcun reclamo in merito ai disservizi di cui l’utente si duole; pertanto, stante l’articolo 6 del Regolamento sugli indennizzi, le richieste di parte istante devono essere rigettate. L’operatore Fastweb S.p.A., nell’ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue. L’utente ha sottoscritto una Proposta di Abbonamento in data 12/10/2018 e «il processo di migrazione relativo alla proposta di abbonamento del 12.10.2018 è stato correttamente espletato il 19.11.2018: così è confermato da Vodafone con la sua memoria». In relazione a tanto, la Società ha addotto di non avere responsabilità in merito ai disservizi accaduti antecedentemente al 19/11/2018. Per quanto concerne le doglianze relative al periodo successivo, l’operatore ha dichiarato che «dal 22.11.2018 la linea dell’utente risulta correttamente funzionante: del resto l’intervento effettuato il 22.11.2018 e che ha dato atto della momentanea sospensione della linea è stato immediatamente superato dal collaudo compiuto in pari data». Quindi «l’unica anomalia riscontrata si è verificata in fase di collaudo ed è stata risolta

nell'arco di un giorno lavorativo». Sulla base di tali circostanze Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

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. non può trovare accoglimento in quanto l'utente non ha dato evidenza dei pagamenti effettuati, non ha depositato i documenti contabili cui è riferita la sua richiesta, tantomeno ha precisato il quantum degli importi contestati. La genericità e l'indeterminatezza della richiesta la rendono quindi non accoglibile. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può viceversa essere accolta, atteso che Fastweb S.p.A. ha dichiarato che la migrazione è stata espletata il 19/11/18 ma non ha provato che a decorrere da detta data i servizi hanno funzionato regolarmente. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore di parte istante l'indennizzo previsto dall'articolo 4, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, commi 2 e 3 del regolamento sugli indennizzi, per un importo pari a euro 20,00 al giorno per ciascun servizio, voce e dati, per 8 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 19/11/2018, per un importo complessivo pari a euro 160,00. Giova precisare che, in riferimento al periodo antecedente al 19/11/2018, l'operatore tenuto alla fornitura dei servizi telefonici era Vodafone Italia S.p.A. al quale non risulta sia stato tempestivamente segnalata l'interruzione dei servizi. In relazione a tanto, secondo il costante orientamento dell'Autorità, in assenza di reclamo in costanza di disservizio alcun indennizzo è dovuto, atteso che l'operatore, non essendo a conoscenza della problematica, non era in condizioni di intervenire per risolverla; fermo restando il disposto dell'articolo 13, comma 1, in riferimento al criterio applicativo dell'articolo 6 del Regolamento sugli indennizzi. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare autonomo accoglimento, dovendosi intendere già soddisfatta per effetto dell'accoglimento della richiesta di cui al punto ii. Parimenti, la richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare autonomo accoglimento, dovendosi intendere già soddisfatta per effetto dell'accoglimento della richiesta di cui al punto ii. Anche la richiesta dell'istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento. Infatti, a prescindere dal fatto che l'utente solo in corso di udienza ha depositato al fascicolo la comunicazione inviata a mezzo pec in data 11/12/2018, la stessa non può qualificarsi reclamo, ai sensi dell'articolo 1, let. d), dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, bensì una mera richiesta di indennizzo, pertanto non determina l'insorgenza di alcun obbligo di riscontro da parte dell'operatore.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 05/11/2020, è tenuta a corrispondere in favore di parte istante euro 160,00, maggiorati degli interessi legali maturati a far data dal deposito dell'istanza, a titolo di indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio.

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 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Mario Staderini