

DETERMINA DIRETTORIALE 136/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/278965/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Piastrella - Cremacom Srl, Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Piastrella del 15/05/2020, acquisita con protocollo N. 0209259 del 15/05/2020

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 di una utenza fissa n. 037385xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 25 marzo 2019 ha sottoscritto un’offerta commerciale di Vodafone Italia S.p.A. (d’ora in poi, Vodafone) per l’erogazione dei servizi voce e dati e contestuale mantenimento della numerazione pregressa. b. Ha quindi comunicato al recipient il codice di migrazione presente sulla bolletta del precedente gestore, ricevendo altresì conferma che non fosse necessario comunicare disdetta al precedente gestore donating. c. A metà aprile il servizio è risultato attivo, per cui il numero fisso telefonico temporaneo fornito per ricevere le chiamate aveva smesso di funzionare e aveva ripreso a funzionare perfettamente il numero storico 037385xxx, sia in entrata che in uscita. d. Successivamente, controllando l’estratto conto, l’istante ha rilevato un addebito per fattura Cremacom S.r.l. relativa al mese di novembre 2019, nonché la presenza di ulteriori addebiti da parte del precedente gestore. In sintesi, la fatturazione delle bollette (da 31,33 euro mensili) ha continuato regolarmente tutti i mesi fino a dicembre 2019. e. Recatosi in data 16.12.19 presso il gestore per chiedere delucidazioni, ha appreso che la linea ADSL sarebbe stata ancora attiva, poiché Vodafone non l’ha mai migrata e quindi non ha nemmeno notificato disdetta, motivo per cui ha dovuto compilare un apposito modulo di disdetta. Pertanto, da giugno a dicembre 2019 l’istante ha pagato regolari fatture a Vodafone per internet e telefono come da offerta attivata (euro 63,80 a bimestre) e ha continuato a pagare anche euro 31,33 al mese all’altro gestore (euro 219,31 complessivi) per un servizio che non avrebbe dovuto essere più attivo. f. L’operatore Cremacom S.r.l. ha comunque emesso una nota di credito, dell’importo di 30 euro (cioè pari al costo dell’opzione voce per i mesi non dovuti), ma, secondo l’operatore, il rimborso della componente internet non competerebbe loro in quanto la linea internet attiva associata al suo numero continua ad essere attiva in Cremacom S.r.l. In base a tali premesse, parte istante richiesto il rimborso della componente internet duplicata (relativa ai mesi di maggio, giugno, luglio, agosto, settembre, ottobre e novembre 2019) pari a circa euro 200,00.

L’operatore Vodafone, nell’ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue. «Si eccepisce, in prima istanza, che non risulta alcun reclamo in atti relativo a quanto lamentato nel GU14 e tale da giustificare il riconoscimento di un indennizzo... Ad ogni modo, per quanto riguarda la portabilità del numero 037385xxx, si rileva che la linea veniva correttamente importata in Vodafone tramite GNP in data 10 aprile 2019,

con attivazione del servizio nelle tempistiche contrattuali. Si evidenzia, inoltre, che Vodafone ha inviato tutte le notifiche di sua competenza e che le notifiche di espletamento delle procedure di migrazione sono esclusivamente a carico del gestore di rete (cd. operatore notificato) e del Donor, secondo quanto previsto dalle delibere n. 274/07/CONS, art. 18, co 2, lett. g. e n. 35/10/CIR. Ciò posto, Vodafone non ha alcuna responsabilità in merito a quanto lamentato dall'Istante, soprattutto con riguardo all'asserita prosecuzione della fatturazione da parte del gestore Cremacon S.r.l. Destituita di fondamento appare, dunque, la domanda di rimborso delle fatture. La richiesta dell'istante è oltremodo generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito agli asseriti errori di fatturazione. Non è dato, poi, evincere l'ammontare esatto degli importi contestati nelle fatture, a quali voci siano riferiti e quali siano le fatture contestate (che non sono allegate)». Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante. L'operatore Cremacon S.r.l., nell'ambito del contraddittorio, non ha prodotto memorie, ma ha ribadito la propria posizione, dichiarando a fascicolo che «Al Sig. Piastrella abbiamo effettuato immediatamente una nota di credito per il costo del numero di telefono, effettivamente migrato in data 10/04/2019. Mentre per l'adsl, non essendoci stata migrazione, non ne possiamo rispondere».

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. Come confermato da entrambi gli operatori e come risulta, altresì, dalla documentazione presente agli atti (cfr. schermate di Vodafone), la procedura di GNP risulta andata a buon fine con DAC 10.04.2019, regolarmente effettuata. Si rileva che, nello specifico, a Cremacon S.r.l. sia stata notificata una richiesta di GNP della numerazione abbinata al codice cliente; la procedura determina il trasferimento dal donating (nella fattispecie Cremacon S.r.l.) al recipient (nella fattispecie Vodafone) della numerazione assegnata al cliente, senza il contestuale trasferimento delle risorse fisiche di accesso. In particolare, in virtù della disciplina regolamentare vigente (da ultimo delibera n. 35/10/CIR), la numerazione associata all'utenza viene trasferita sull'infrastruttura di accesso dall'operatore recipient, ma non comporta l'automatica risoluzione del contratto sussistente con l'operatore donating che continua ad offrire all'utente i propri servizi, attraverso le proprie infrastrutture, com'è accaduto nel caso di specie. Pertanto, l'operatore Cremacon S.r.l., in qualità di donating, nel caso di specie si è limitato a dare esecuzione alla procedura prevista in relazione alla richiesta pervenuta da Vodafone Italia S.p.A., recipient, continuando a fatturare per la componente voce e dati sino a novembre 2019, salvo successivamente stornare gli importi relativi alla componente voce. Ciò detto, preso atto dell'evidente inconsapevolezza dell'istante in ordine alla disciplina della procedura suddetta e, soprattutto, in ordine alle conseguenze scaturenti sul rapporto contrattuale con l'operatore donating, si ritiene che Cremacon S.r.l., in qualità di donating, non abbia adempiuto adeguatamente ai propri oneri informativi. In particolare, ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, articolo 4, l'operatore è tenuto a rendere un'informazione chiara, tempestiva e trasparente in ordine al rapporto contrattuale in essere con il proprio cliente, con particolare riguardo alle modifiche applicate alle condizioni economiche e tecniche del contratto. Oltre a rilevarsi un inadeguato assolvimento degli oneri informativi da parte dell'operatore donating, deve poi darsi atto del costante orientamento di questa Autorità, in base al quale il pagamento di fatture per servizi di cui il cliente non ha usufruito, stante l'utilizzo dei servizi medesimi forniti da altro gestore, costituirebbe obbligo contrattuale del tutto ingiustificato. Ciò stante, si ritiene che la condotta dell'operatore donating abbia contribuito a generare il disservizio di cui si duole il Sig. Piastrella e per l'effetto, in accoglimento alla richiesta avanzata, si ritiene che l'operatore Cremacon S.r.l. debba rimborsare all'utente l'intero importo indebitamente prelevato, in riferimento all'utenza in oggetto, a far data da aprile 2019 (data in cui l'utenza risulta passata in Vodafone Italia S.p.A.).

DETERMINA

- Cremacon Srl, in accoglimento dell'istanza del 15/05/2020, è tenuta a rimborsare le fatture emesse relative al periodo successivo al passaggio dell'istane in Vodafone Italia S.p.A. 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.

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