

DETERMINA DIRETTORIALE 15/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/137394/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA De Martino - 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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente De Martino, del 17/06/2019 acquisita con protocollo N. 0264173 del 17/06/2019

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:

In data 21 agosto 2018 l’istante ha aderito, a mezzo verbal order, ad un’offerta commerciale di Fastweb S.p.A., avente ad oggetto l’attivazione dei servizi “Internet + Telefono” al prezzo di 29,95 euro al mese per 12 mesi e successivamente di 34,95 euro, comprende internet e chiamate verso rete fissa illimitate, e chiamate verso rete mobile”, previa migrazione dell’utenza (n. 0668891xxx) da Vodafone Italia S.p.A. Il 27 agosto seguente, Fastweb S.p.A. ha inviato un proprio tecnico per realizzare l’impianto presso l’abitazione dell’istante, tuttavia il modem è stato consegnato solo il 4 settembre e, nelle more, né il servizio voce, né il servizio di connessione a internet erano funzionanti. Per di più, l’utente constatava che l’operatore non aveva espletato la portabilità della numerazione, come richiesto, ma aveva attivato un nuovo numero. Infatti, Vodafone Italia S.p.A. continuava ad emettere fattura in riferimento alla numerazione 0668891xxx, “forzatamente disattivata dall’operato del tecnico Fastweb”. In relazione a tanto, la Sig.ra De Martino ha inviato, sia a Vodafone Italia S.p.A. che a Fastweb S.p.A., un reclamo a mezzo pec e ha chiesto copia del “verbal order”. Fastweb S.p.A., però, ha inviato all’utente una copia digitale del contratto, mai sottoscritta, dal quale risultava invece la richiesta di attivazione di un nuovo numero. Per quanto sopra, in considerazione del fatto che dal 27 agosto 2018 l’utenza telefonica dedotta in controversia era completamente disservita, “a fine novembre” l’istante ha disdetto il contratto con Vodafone Italia S.p.A. e perso la titolarità della numerazione 0668891xxx, in uso da oltre 10 anni. Infine, l’istante ha addotto che “nessun riscontro è stato fornito ai reclami da parte di Fastweb”; mentre Vodafone Italia S.p.A. richiede il pagamento di importi non dovuti in quanto relativi al periodo di interruzione totale dei servizi. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l’istante ha presentato le seguenti richieste: i. “a Fastweb l’indennizzo per la mancata migrazione del numero 0668891xxx da Vodafone”; ii. “a Fastweb l’indennizzo per la perdita della titolarità del numero a seguito mancata migrazione”; iii. “a Fastweb l’indennizzo per la mancata risposta ai reclami”; iv. “a Fastweb l’indennizzo per l’errata/mancata pubblicazione del numero 0668891xxx e del numero 0645437xxx. Il primo viene a tutt’oggi pubblicato in elenco, malgrado sia irraggiungibile da fine Agosto 2017, il secondo non è mai stato pubblicato sotto l’anagrafica De Martino Vanno pertanto riconosciuti gli indennizzi relativi al 2018 e 2019 per un totale di 400 euro”; v. “a Vodafone lo storno di ogni insoluto a partire dal 27 agosto 2018 e fino alla data di cessazione intervenuta solo il 16 gennaio 2019”.

Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato in memorie che “a sistema non risultano richieste di migrazione o gnp out inserite da altro OLO” della numerazione 0668891xxx. L’operatore ha poi addotto che l’istante ha inviato una prima richiesta di disattivazione dei servizi, in data 7 dicembre 2018, “che veniva regolarmente gestita con contatto all’utente in cui veniva informata della non conformità del recesso inviato, in quanto carente di copia del documento di identità, e la si invitava ad integrare la richiesta, che veniva perfezionata con comunicazione del 19 dicembre 2018”. La linea è stata quindi disattivata in data 16 gennaio 2019. Infine, la Società ha precisato che non risultano reclami in ordine ai fatti dedotti in controversia e l’utente ha maturato un insoluto pari a euro 305,59, non avendo provveduto al pagamento delle fatture emesse a far data dal mese di novembre 2018. Fastweb S.p.A. ha dichiarato in memorie che parte istante ha chiesto l’attivazione di una nuova numerazione, mediante una proposta inserita online, tramite il portale facile.it e non la portabilità/migrazione dell’utenza dedotta in controversia da Vodafone Italia S.p.A., “né corrisponde al vero che esisterebbe un vocal order di segno contrario”. Pertanto, l’operatore ha attivato i servizi richiesti sull’utenza n. 0645437xxx, regolarmente fruiti da controparte, come risulta dai documenti di fatturazione, al fascicolo.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. In via preliminare, si prende atto che al fascicolo sono depositate due diverse PDA, entrambe datate 21 agosto 2018, l’una contraddistinta da “Codice venditore Facile.it”, sottoscritta dall’utente a mezzo di firma digitale, l’altra contraddistinta da “Codice venditore DR.1281.0001HQ”, non sottoscritta; in entrambe, tuttavia, è scritto “hai chiesto l’attivazione di una nuova linea e ti verrà assegnato un nuovo numero”. L’istante, anche in replica, ha ribadito di aver richiesto a Fastweb S.p.A., a mezzo vocal order, l’attivazione dei servizi sulla numerazione 0668891xxx, previa migrazione da Vodafone Italia S.p.A.; viceversa, Fastweb S.p.A. insiste nell’assumere inesistente il vocal order cui si riferisce l’utente. Ciò detto, stante la radicale difformità tra la rappresentazione dei fatti prospettata dall’utente nel formulario e quella prospettata dall’operatore in memorie, la presente decisione è assunta avuto riguardo esclusivamente alla documentazione depositata al fascicolo. Nel merito, l’unico valido titolo costitutivo del rapporto contrattuale intercorrente tra l’istante e la società Fastweb S.p.A. è quello sottoscritto digitalmente dalla Sig.ra De Martino, in data 21 agosto 2018. Nel documento è scritto a chiare lettere “hai richiesto l’attivazione di una nuova linea e ti verrà assegnato un nuovo numero”, pertanto deve ritenersi legittima la condotta posta in essere dall’operatore in esecuzione alla predetta adesione contrattuale, restando non provata l’asserita adesione ad una PDA a mezzo verbal order di diverso contenuto. Fermo restando che si considera priva di rilievo, perché non sottoscritta, l’altra PDA in atti, contraddistinta da “Codice venditore DR.1281.0001HQ”, comunque riportante la medesima dicitura “hai richiesto l’attivazione di una nuova linea e ti verrà assegnato un nuovo numero”. Per quanto sopra, si ritiene che le richieste sub i. e ii. non possano essere accolte, in quanto la condotta assunta dall’operatore è conforme al contratto stipulato tra le parti. In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, in primis si osserva che in data 21 agosto 2018, in allegato alla mail delle ore 22.02, l’utente riceveva il “riepilogo della proposta di abbonamento sottoscritto” in cui è appunto indicato “hai richiesto l’attivazione di una nuova linea e ti verrà assegnato un nuovo numero”; tuttavia, in atti, non risulta che l’istante abbia prontamente reclamato in ordine alla circostanza, oggi dedotta a fondamento dell’istanza di definizione. Invero, la Sig.ra De Martino ha depositato degli screenshot da cui si evince la gestione di alcuni reclami (in data 3 settembre, 5 settembre, 15 settembre, 27 novembre, 3 dicembre, 6 dicembre e 12 dicembre 2018) tramite la App MyFastpage, di cui nessuno espressamente attinente all’omessa migrazione dell’utenza n. 0668891xxx, che risultano riscontrati a mezzo mail. Peraltro, nella fattura n. M009425416 del 1° ottobre 2018, depositata dall’operatore, si evince traffico in uscita a far data dal 1° settembre 2018 sul nuovo numero assegnato da Fastweb S.p.A. e non risultano chiamate al servizio clienti. Poi, nel dicembre 2018, l’istante ha chiesto, prima a mezzo pec e poi a mezzo raccomandata A/R, di ottenere la “registrazione vocale del contratto intercorrente codice cliente 10055911”. L’operatore, in riscontro, in data 31 gennaio 2019 ha inviato il riepilogo della PDA sottoscritta. Per quanto sopra, non si ritiene di accogliere la richiesta sub iii. Tantomeno può trovare accoglimento la richiesta sub iv. nei confronti di Fastweb S.p.A., in considerazione del fatto che dalla documentazione al fascicolo non risulta che l’utente abbia mai formalizzato il proprio consenso all’inserimento della numerazione 0645437xxx negli elenchi telefonici. Parimenti, la richiesta sub iv. non può essere accolta nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. in quanto al fascicolo non è dimostrato che l’istante abbia mai reclamato in ordine all’indebito inserimento della numerazione 0668891xxx negli elenchi telefonici. In proposito, si richiamano gli articoli 13, comma 1, e 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi, secondo cui .per il calcolo dell’indennizzo è necessario tenere conto della data di presentazione del reclamo da parte dell’utente. Nel caso di specie, avendo l’utente sollevato la problematica solo in sede di richiesta di indennizzi,

e mai prima, pare che l'interesse sostanziale dell'istante sia rivolto all'ottenimento dell'indennizzo, piuttosto che all'inserimento della nuova numerazione negli elenchi telefonici, ovvero alla cancellazione della vecchia dai medesimi elenchi. Viceversa, si ritiene possa trovare accoglimento la richiesta sub v., atteso che, a far data dal 21 agosto 2018, non risulta che l'utente abbia fruito dei servizi telefonici erogati da Vodafone Italia S.p.A.; pertanto, a fronte della mancata fruizione dei servizi, si ritiene equo disporre lo storno, ovvero il rimborso, del corrispettivo richiesto.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 17/06/2019, è tenuta a rimborsare, ovvero stornare, tutti gli importi addebitati in riferimento al periodo decorrente dal 21 agosto 2018 entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento.

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.

Per il direttore
Enrico Maria Cotugno