

DETERMINA DIRETTORIALE 16/22/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/482283/2021

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA F.D. PASTICCERIA
DITTA - Fastweb SpA, Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)**

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 “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 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 denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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. 238/21/CONS;

VISTA l’istanza della società F.D. PASTICCERIA DITTA, del 10/12/2021 acquisita con protocollo n. 0479530 del 10/12/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza business n. 0815045xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. nel periodo compreso dal 27/08/2021 al 01/10/2021 l’utente ha riscontrato l’interruzione dei servizi voce e dati; b. in relazione a tanto sporgeva reclamo telefonico e poi inviava reclamo a mezzo PEC del 27/09/2021, rimasto privo di riscontro. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la corresponsione dell’indennizzo «da determinarsi secondo i valori previsti dalla dalle delibere AGCOM applicabili al caso di specie»; ii. la corresponsione degli indennizzi previsti a titolo di interruzione dei servizi voce e dati nel periodo compreso dal 27/08/2021 al 01/10/2021, per giorni 36, per complessivi euro 432,00; iii. storno e/o rimborso «delle fatture emesse suindicate»; iv. la corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo del 27/09/2021; v. il rimborso delle spese di procedura.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue. Nei sistemi dell'operatore «risultano due richieste migrazione, nelle date del 5 e 10 agosto 2021, andate in scarto per codice di migrazione errato». In data 30/07/2021 l'utente ha poi inviato una richiesta di disdetta e, in esecuzione, la linea è stata disattivata il 26/08/2021. L'istante, ha reclamo solo il 27/09/2021 ed ha depositato istanza GU5 e UG in data 01/10/2021. Il procedimento GU5 è stato archiviato «atteso che la linea non era riattivabile in quanto cessata a causa del recesso inviato dall'istante». La Società ha altresì contestato la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto «il reclamo in atti è stato inviato solo 4 giorni prima del deposito delle istanze UG e GU5, è stato fornito riscontro entro i 45 giorni sia con risposta che tramite le risposte inviate nel corso del procedimento GU5. Peraltro, anche l'incontro di conciliazione si è tenuto prima del decorso dei 45 giorni per la risposta (25 ottobre 2021)». L'operatore Fastweb S.p.A., in memorie, si è dichiarato estraneo ai fatti contestati in quanto «non ha mai gestito la linea dell'utente. Infatti, a fronte della sottoscrizione della proposta del 30.7.2021, Fastweb ha inviato due richieste di migrazione, entrambe bocciate da Vodafone con causale "codice segreto errato"». Dopodiché, l'operatore ha addotto di aver «contattato l'istante per chiedere l'invio delle fatture Vodafone, per verificare la correttezza dei dati, ma il cliente ha deciso di rinunciare alla proposta di abbonamento Fastweb e all'attivazione dei servizi con lo scrivente operatore». Peraltro, «nel corso del procedimento d'urgenza, Vodafone ha dichiarato che la numerazione non era riattivabile». La Società ha inoltre precisato di non aver emesso mai fatture in riferimento all'utenza di cui si discute in quanto non è mai transitata sui propri sistemi e «anche la richiesta di indennizzo previsto per mancata risposta ai reclami è infondata. Infatti, non risultano reclami telefonici nei confronti di Fastweb e tra le parti si è svolto il procedimento d'urgenza nel corso del quale hanno avuto modo di confrontarsi sui fatti oggetto di causa».

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Si ritiene la richiesta dell'istante di cui al punto i., sebbene genericamente espressa, meritevole di accoglimento sotto il profilo del ritardo nell'espletamento della procedura di passaggio della linea tra operatori. Infatti, dalla documentazione al fascicolo è emerso che la procedura di migrazione dell'utenza di cui trattasi in Fastweb S.p.A. ha ricevuto ben due bocciature con causale "codice di migrazione errato". Orbene, l'operatore recipient non ha provato che il codice di migrazione inviato a Vodafone Italia S.p.A., donating, fosse quello comunicato dall'utente, atteso che la PdA depositata in atti non risulta sottoscritta dall'istante; tantomeno, l'operatore ha dimostrato adeguatamente di aver dato pronta informativa al proprio cliente in merito all'impedimento tecnico riscontrato. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari a euro 3,00 al giorno per 25 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 05/08/2021 (data della prima bocciatura) al 26/08/2021 (data in cui Vodafone Italia S.p.A. ha cessato l'utenza determinando dunque l'impossibilità della migrazione) per un importo complessivo pari ad euro 75,00. La richiesta dell'istante di cui al punto ii., invece, non può trovare accoglimento, atteso che l'interruzione dei servizi è stata determinata dalla inequivocabile manifestazione di volontà, formalizzata dall'utente in data 30/07/2021, di cessare il contratto in essere con Vodafone Italia S.p.A., senza attendere l'espletamento del passaggio dell'utenza in Fastweb S.p.A. Infatti, sebbene nel corso della procedura di passaggio della linea da Vodafone Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A. risulta si siano verificati degli impedimenti tecnici tali da non consentirne l'espletamento nella tempistica di trenta giorni, il ritardo, di per sé, non avrebbe causato l'interruzione dei servizi se l'istante non avesse inviato all'operatore donating, Vodafone Italia S.p.A., la disdetta, in atti. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. può invece trovare accoglimento in riferimento ad eventuali importi addebitati da Vodafone Italia S.p.A. in riferimento al periodo successivo alla disattivazione della linea, ovvero a far data dal 26/08/2021. Anche la richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto, stante il reclamo inviato in data 27/09/2021, si osserva che l'udienza di conciliazione, durante la quale deve ritenersi trattata la materia oggetto di reclamo, si è tenuta in data 25/10/2021, dunque nel termine di trenta giorni che gli operatori si riservano per dare riscontro ai reclami. Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto v. non è accolta in quanto la procedura adita, a mezzo portale Conciliaweb, è del tutto gratuita e in atti non risultano depositati giustificativi di spesa suscettibili di rimborso.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 10/12/2021, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente euro 75,00 (settantacinque/50), maggiorati degli interessi legali computati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori.

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 10/12/2021, è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, eventuali importi addebitati in riferimento al periodo successivo alla disattivazione della linea, ovvero a far data dal 26/08/2021.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella