DETERMINA DIRETTORIALE 17/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/173041/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Nencioni
- Fastweb SpA, 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 Nencioni, del 12/09/2019 acquisita con protocollo N. 0385804 del 12/09/2019

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:

L’utente, nell’istanza di definizione, ha lamentato nei confronti di Fastweb S.p.A. il malfunzionamento dei servizi (“irregolare e discontinua erogazione”), voce e dati, per un periodo compreso dal 30.11.2017 al 30.04.2018, puntualmente segnalato all’operatore. Inoltre, la Sig.ra Nencioni, ha dichiarato che, a seguito della richiesta di migrazione della linea telefonica in Vodafone Italia S.p.A., i servizi sono stati completamente interrotti dal 09.02.2019 al 27.02.2019. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l’istante ha presentato le seguenti richieste: i. la corresponsione dell’indennizzo per malfunzionamento dei servizi, per 150 giorni, da parte di Fastweb S.p.A.; ii. la corresponsione dell’indennizzo per disservizio in fase di migrazione, per 18 giorni, in riferimento al periodo compreso dal 9 al 27 febbraio 2019; iii. lo storno delle fatture emesse, rispettivamente, da Fastweb S.p.A. e da Vodafone Italia S.p.A., relative al periodo di malfunzionamento e interruzione dei servizi; iv. l’interruzione del ciclo di fatturazione da parte di Fastweb S.p.A. e il ritiro dell’eventuale pratica di recupero crediti, in esenzione spese.

Fastweb S.p.A., in memorie, contesta la fondatezza delle doglianze introdotte nel procedimento in esame. Nel merito, ha evidenziato che, “non risulta alcuna anomalia nell’erogazione dei propri servizi che al contrario risultano pienamente fruiti dalla controparte, come dimostra il traffico allegato in fattura”. L’operatore ha dichiarato che la richiesta di migrazione in Vodafone Italia S.p.A. è pervenuta in data 06.02.2019 ed è stata espletata il 20.02.2019; fino a quella data i servizi sono stati regolarmente fruiti dall’utente “come si evince dalla fattura del 01.03.2019”. Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato in memorie che “la migrazione della linea in Vodafone si espletava correttamente in data 20.02.2019”. L’operatore ha precisato che non risultano reclami presentati nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. e che gli stessi, a norma del Regolamento indennizzi, sono necessari ai fini del riconoscimento degli indennizzi. La Società ha altresì rilevato la presenza nei propri sistemi di un “trouble ticket” aperto il 20.02.2019 e chiuso il 27.02.2019, “gestito nei tempi di lavorazione previsti dalla Carta del Cliente”. Infine, l’operatore ha contestato la richiesta di storno delle fatture in quanto generica e non circostanziata, tantomeno segnalata attraverso apposito reclamo, come richiesto dalle Condizioni generali di contratto.

A rettifica dell'errore materiale rilevato nel dispositivo del precedente provvedimento, protocollo n. 0097713 del 3 marzo 2020, si adotta la presente che annulla e sostituisce il precedente. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. La richiesta sub i. non può essere accolta in quanto la parte istante non ha fornito prova di aver inviato a Fastweb S.p.A. opportuni reclami in ordine ai disservizi patiti sulla linea telefonica. Si precisa, in proposito, che la sussistenza del reclamo è condizione necessaria per rendere edotto l'operatore dell'esistenza di un disservizio e quindi determinare l'insorgere a suo carico dell'obbligo di intervenire per provvedere alla risoluzione della problematica. Tale orientamento trova peraltro conferma nel disposto di cui agli articoli 13, comma 1, e 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi. Inoltre, dalla documentazione di traffico prodotta da Fastweb S.p.A. relativamente al periodo oggetto di contestazione risulta regolare traffico in uscita. Per quanto concerne la richiesta sub ii., atteso che l'utenza risulta migrata in Vodafone Italia S.p.A. a far data dal 20.02.2019, si osserva che in atti non è provato che l'utente abbia segnalato all'operatore donating, Fastweb S.p.A., l'interruzione del servizio, in riferimento al periodo compreso dal 9 al 20 febbraio 2019; pertanto, per le considerazioni di cui sopra, alcun indennizzo può essere riconosciuto. Viceversa, considerato che dopo la migrazione dell'utenza in Vodafone Italia S.p.A. è confermata la ricezione di un trouble ticket da parte dell'operatore, in data 20 febbraio 2019, e che Vodafone Italia S.p.A. non ha dimostrato la regolare erogazione dei servizi telefonici nel periodo compreso dal 20 al 27 febbraio 2019, la Società è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 4, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari a euro 7,50 al giorno, per ciascun servizio, voce e dati, per 7 giorni, per un importo complessivo pari ad euro 105,00. La richiesta sub iii. può trovare accoglimento nei confronti di Fastweb S.p.A. limitatamente al periodo compreso dal 9 al 20 febbraio 2019, durante il quale l'operatore non ha dimostrato la regolare fornitura dei servizi di competenza. Analogamente, la medesima richiesta può trovare accoglimento nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. con riferimento agli importi addebitati in riferimento al periodo compreso dal 20 al 27 febbraio 2019. Infine, la richiesta sub iv. deve intendersi già soddisfatta, atteso che nella fattura depositata da Fastweb S.p.A., relativa al periodo 01.02.2019 al 28.02.2019, è presente la voce "dismissione servizi Fastweb".

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 12/09/2019, è tenuta a a rimborsare, ovvero stornare, gli importi addebitati in riferimento all'utenza dedotta in controversia, relativamente al periodo compreso dal 9 al 20 febbraio 2019, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento.

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 12/09/2019, è tenuta a a rimborsare, ovvero stornare, gli importi addebitati in riferimento al periodo compreso dal 20 al 27 febbraio 2019, nonché a corrispondere in favore dell'istante, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, mediante bonifico o assegno bancario, euro 105,00 (centocinque/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per ritardata 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.

Per il direttore
Enrico Maria Cotugno