

DETERMINA DIRETTORIALE 19/23/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/590498/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA OASI - Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), BT Italia S.p.A., Fastweb S.p.A.

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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza della società OASI, del 28/02/2023 acquisita con protocollo n. 0057707 del 28/02/2023;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza business n. 0452093xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. l’utente ha sottoscritto una PdA finalizzata all’attivazione dei servizi telefonici da parte di Fastweb S.p.A., previo passaggio delle utenze n. 0452093xxx e n. 0452093xxx da Vodafone Italia S.p.A.; b. tuttavia, dopo il passaggio delle numerazioni in Fastweb S.p.A. le linee telefoniche hanno smesso di funzionare; c. l’utente ha quindi depositato, in data 19/09/2022, GU5/551313/2022 al fine di ottenere la riattivazione delle stesse. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la riattivazione delle utenze telefoniche; ii. storno dell’insoluto e «rimborso di quanto pagato e non dovuto»; iii. «indennizzi in genere»; iv. «ritiro pratica recupero crediti».

Vodafone Italia S.p.A. è estromesso dalla procedura stante l’eccezione di inammissibilità che ha trovato accoglimento per la motivazione espressa nel relativo provvedimento. Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che «in data 25.03.2022 la società istante ha sottoscritto una proposta di abbonamento Fastweb,

chiedendo la portabilità delle linee 0452093xxx e 0452093xxx, che è stata espletata in data 7.06.2022». Nell'ambito del procedimento GU5/551313/2022 «è stato riscontrato un disallineamento (cessazione) lato DONOR (BT Italia S.p.a.), il quale ha aperto il Ticket 0198xxx, al fine di recuperare e configurare correttamente le numerazioni oggetto di istanza». Il 30/09/2022 i servizi sono stati ripristinati; infatti, in data 03/10/2022 l'istante ha confermato il corretto funzionamento dei servizi e il procedimento finalizzato al funzionamento all'adozione di un provvedimento temporaneo è stato archiviato. BT Italia S.p.a., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato la propria estraneità in merito alle doglianze dell'utente, atteso che le utenze dedotte in controversia «risultano intestate ad altro utente e non ad OASI». Stante la carenza di legittimazione passiva di BT Italia S.p.a., nonché la carenza di legittimazione attiva del soggetto istante, l'operatore ha quindi chiesto l'estromissione dal procedimento e l'archiviazione dello stesso. A fronte delle memorie depositate da Fastweb S.p.a., BT Italia S.p.a. ha poi replicato che «non risulta alcun ticket aperto da BT come riferisce Fastweb né tantomeno BT ha eseguito alcuna disattivazione alla portabilità delle numerazioni».

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, dalla ricostruzione dei fatti, è emerso che in data 25/03/2022 la società istante ha sottoscritto una proposta di abbonamento Fastweb, chiedendo la portabilità delle linee 0452093xxx e 0452093xxx. In data 19/09/2022 l'istante ha introdotto il procedimento GU5/551311/2022 lamentando la cessazione delle linee e chiedendone la riattivazione. In data 30/09/2022 i servizi sono stati ripristinati. In data 03/10/2022 l'istante ha confermato il corretto funzionamento dei servizi e l'Autorità ha archiviato il suddetto procedimento GU5/551311/2022. La richiesta dell'istante di cui al punto i. risulta, pertanto, accolta e incontestatamente soddisfatta a far data dal 30/09/2022. Le richieste dell'istante di cui al punto ii. e iv. possono trovare accoglimento limitatamente agli importi eventualmente addebitati in riferimento al periodo compreso dal 19/09/2022 al 30/09/2022, ovvero in corrispondenza al periodo in cui viene riconosciuto l'indennizzo per interruzione del servizio. In particolare: nella fattura LA00300xxx del 31/07/2022 (periodo di fatturazione 01/06/2022-31/07/2022) risultano consumi fino al 30/07/2022, pertanto alcuno storno o rimborso si ritiene dovuto; mentre nella fattura LA00408xxx del 30/09/2022 (periodo di fatturazione 01/08/2022-30/09/2022) non sono palesati gli importi addebitati in relazione ai consumi. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. può trovare accoglimento, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, in virtù del rimando operato dall'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, in riferimento al periodo compreso dal 19/09/2022 al 30/09/2022. Infatti, premesso che, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, nelle fattispecie di cui all'articolo 6 il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente, dalla documentazione al fascicolo risulta che la prima segnalazione di disservizio risale al 19/09/2022, data del deposito dell'istanza GU5/551313/2022. Ciò stante, Fastweb S.p.a. è tenuta a corrispondere in favore del proprio cliente euro 12,00 al giorno, per ciascun servizio, voce e dati, per ciascuna utenza, per 10 giorni, come sopra computati, nella misura complessiva pari ad euro 480,00. Nel merito, giova precisare che dalla documentazione al fascicolo non emerge incontestatamente l'estraneità di Fastweb S.p.a. Recipient in ordine al disservizio patito dall'utente, tant'è che BT Italia S.p.a., Donor, contesta la ricostruzione dei fatti prospettata dall'operatore Recipient ed esclude ogni responsabilità in merito al disservizio. Ad ogni modo, fermo restando che l'utente ha diritto ad essere sollevato dal disagio patito da parte dell'operatore che contrattualmente era tenuto a fornire il servizio regolarmente, resta salva la facoltà di Fastweb S.p.a. di rivalersi nei confronti dell'operatore che dovesse risultare effettivamente responsabile del disservizio, previ opportuni accertamenti nelle sedi competenti.

DETERMINA

- Fastweb S.p.a., in parziale accoglimento dell'istanza del 28/02/2023, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 480,00 (quattrocentottanta/00), a titolo di indennizzo per disservizi nel passaggio tra operatori, nonché a stornare o rimborsare eventuali importi addebitati in riferimento al periodo compreso dal 19/09/2022 al 30/09/2022, ossia in corrispondenza al periodo in cui viene riconosciuto l'indennizzo per interruzione del servizio.

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