

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/331393/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA BRUNI - 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 BRUNI, del 25/09/2020 acquisita con protocollo N. 0393568 del 25/09/2020

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 dell’utenza fissa n. 062154xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. a. la Sig.ra Bruni, a seguito di alcuni disservizi verificatisi su rete Vodafone Italia S.p.A., in data 26/02/19 aderiva alla PDA di Fastweb S.p.A. con NP del numero mobile; b. «Fastweb ha incominciato a fatturare a partire dal 15 marzo 2019 mentre Vodafone ha cessato il servizio con chiusura contratto il 7 maggio 2019, quindi con notevole ritardo. Si evidenzia che dal 15 marzo 2019 il servizio Vodafone non ha più funzionato. Successivamente ha ricevuto fatture non dovute anche con addebiti penali per recesso anticipato che ha ovviamente contestato»; c. inoltre, l’utente ha contestato i corrispettivi addebitati da Vodafone Italia S.p.A. in fattura, adducendo che «Vodafone aveva promesso che il prezzo non sarebbe cambiato da 68,00 euro bimestrali, mentre di punto in bianco hanno rideterminato il prezzo aumentando nel 3° bimestre del 2018 ad euro 92,01». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. «lo storno dell’insoluto e il rimborso delle somme pagate e non dovute»; ii. la corresponsione di un indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto; iii. la corresponsione di un indennizzo per malfunzionamento del servizio; iv. la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami; v. «indennizzi vari e spese di procedura».

L’operatore Vodafone Italia S.p.A. in primis ha rilevato «l’estrema genericità delle contestazioni sollevate dall’Istante, non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale a sostegno delle proprie pretese»; inoltre, ha evidenziato che alcun reclamo o segnalazione risultano inviati in merito ai disservizi segnalati dall’utente, tantomeno risultano contestazioni attinenti alla fatturazione. Nel merito, per quanto riguarda il numero 062154xxx, la Società ha dichiarato che «non è stata rinvenuta alcuna richiesta di NP o migrazione da parte di altro OLO ma solo una richiesta di recesso pervenuta il 27 marzo 2019 e correttamente gestita con la disattivazione della linea in data 8 maggio 2019». Per quel che concerne gli asseriti errori di fatturazione Vodafone Italia S.p.A. ha rilevato che «l’istante, invero, non produce alcuna valida evidenza documentale a sostegno delle proprie pretese; non è dato, poi, evincere l’ammontare esatto degli importi contestati nelle singole fatture, a quali voci siano riferiti e quali siano le fatture contestate. L’istanza andrà, pertanto, rigettata, anche alla luce delle più recenti pronunce sulla questione, considerato che non è fornita alcuna prova di particolari sconti o di cambi tariffari». Per quanto sopra, la Società

ha escluso qualunque responsabilità in ordine ai fatti dedotti in controversia. L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue. Parte istante, in data 29/02/19, ha aderito al contratto "Internet Illimitato" che prevede la fornitura del solo servizio internet, regolarmente attivato e non oggetto di contestazione e che non prevede procedure di migrazione/portabilità delle risorse tecniche di interconnessione; infatti «tutti i motivi di doglianza rappresentati in ricorso sono palesemente da ricondursi alla vigenza contrattuale con il precedente operatore Vodafone Italia S.p.A.». Inoltre, l'operatore ha precisato che non risultano reclami in ordine alle contestazioni dedotte in controversia. Sulla base di tali circostanze Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. La richiesta dell'istante di cui al punto i. merita accoglimento limitatamente agli importi addebitati da Vodafone Italia S.p.A. in riferimento al periodo compreso dal 28 aprile all'8 maggio 2019, ovvero in relazione al periodo eccedente i 30 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi della normativa vigente, per la gestione della risoluzione contrattuale, inviata da parte istante il 27 marzo 2019. Inoltre, premesso che dalla documentazione al fascicolo non è dato di evincere la data in cui è sorto il vincolo contrattuale con Vodafone Italia S.p.A. e fermo restando che i documenti depositati dall'operatore, in esito ad espressa richiesta istruttoria, sono del tutto inconferenti, in quanto non dimostrano l'applicazione dell'offerta commerciale "IperFibra Family FTTH", piuttosto che "IperFibra Family FTTC", al rapporto dedotto in controversia, l'importo imputato a titolo di "Corrispettivo per Recesso/Disattivazioni" deve essere ricalcolato, in ossequio all'allegato A alla delibera n. 487/18/CONS, §V 19., ed addebitato nella misura massima pari ad euro 24,59, tenuto conto del "valore del contratto" come prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni mensili, quale risultante dall'importo bimestrale pari a euro 49,18, indicato nella fattura n. AL06507912 del 4 aprile 2019. La medesima domanda non può, tuttavia, trovare accoglimento in riferimento agli importi asseritamente addebitati in eccedenza rispetto a quelli pattuiti, stante l'assenza di elementi documentali probanti, nonché l'omessa evidenza di puntuali e tempestive contestazioni al riguardo. Anche la richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento, alla luce delle considerazioni che precedono, tenuto conto che la Sig.ra Bruni non ha provato di aver aderito ad un'offerta commerciale che prevedeva un profilo tariffario diverso da quello applicato, tantomeno ha depositato fatture antecedenti al terzo bimestre 2018. Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii. in quanto generica e non adeguatamente circostanziata, atteso che l'utente non ha precisato il dies a quo e il dies ad quem in cui il disservizio si sarebbe verificato, tantomeno ha chiarito quale servizio riguardasse il contestato malfunzionamento: il servizio voce, il servizio di connessione internet, ovvero entrambi. Neanche la richiesta dell'istante di cui al punto iv. può trovare accoglimento in quanto non risultano reclami scritti in atti. Anche la richiesta dell'istante di cui al punto v. non può essere accolta in quanto generica. Infine, si precisa che neanche la richiesta di rimborso delle spese di procedura merita accoglimento, in quanto la procedura a mezzo della piattaforma Conciliaweb è gratuita e non risultano al fascicolo spese giustificate sostenute dall'utente.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 25/09/2020, è tenuta a rimborsare, ovvero stornare, gli importi addebitati in riferimento al periodo compreso dal 28 aprile all'8 maggio 2019, nonché a ricalcolare l'importo addebitato a titolo di "Corrispettivo per Recesso/Disattivazioni" nella misura massima pari ad euro 24,59.

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