

DETERMINA DIRETTORIALE 28/19/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/110479/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Esposito
- 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 esposito, del 11/04/2019 acquisita con protocollo N. 0162422 del 11/04/2019

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:

Il sig. Giuseppe Fontana, figlio dell’istante, era intestatario dell’utenza dedotta in controversia, sulla quale Vodafone Italia S.p.A. forniva sia il servizio voce che di connessione ad internet. A seguito di alcuni disservizi, è stata poi richiesta la migrazione dell’utenza in Fastweb S.p.A., con contestuale portabilità del numero 081/5845xxx e subentro della Sig.ra Esposito nella titolarità del contratto, in adesione all’offerta commerciale denominata “absolute fibra”. Trascorsi oltre trenta giorni dalla richiesta di migrazione, nonostante le rassicurazioni dell’operatore, la migrazione non si perfezionava e i servizi fonia e dati continuavano a rimanere attivi con il Donating. In data 05.05.2018 Fastweb S.p.A. ha inviato alla Sig.ra Esposito la proposta di abbonamento e il 17 maggio seguente l’istante ha ricevuto, a mezzo mail, conferma del contratto sottoscritto (“per utenza privata, denominato “absolute fibra” codice cliente 9238083”). Tuttavia, solo in data 08/11/2018, a seguito dei numerosi reclami sporti dagli istanti, la linea telefonica migrava in Fastweb S.p.A. che, però, non attivava la fibra alla velocità garantita. Inutili in proposito i numerosi reclami al servizio clienti; infatti “ad oggi la fibra sul numero di utenza nr 081/5845xxx va ad una velocità ancora non rispondente promessa verbal order”. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l’istante ha presentato le seguenti richieste: i. storno e/o rimborso delle fatture; ii. corresponsione dell’indennizzo per “ritardo nell’attivazione del servizio”; iii. corresponsione dell’indennizzo per “disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori”; iv. corresponsione dell’indennizzo per “malfunzionamento del servizio”; v. corresponsione dell’indennizzo per “mancata/ritardata risposta ai reclami”.

Vodafone Italia S.p.A., in primis, ha eccepito “l’inammissibilità della presente istanza per carenza di legittimazione attiva in capo all’istante Esposito, tenuto conto che il titolare del contratto all’epoca dei fatti oggetto dell’istanza era altra persona”. Nel merito, l’operatore ha addotto che “a sistema Vodafone risultano tre richieste di migrazione inserite da Fastweb per il numero 0815845xxx: - richiesta del 14 maggio 2018, cui è stato dato KO di fase 2 per codice di migrazione errato in data 18 maggio 2018; - richiesta del 22 maggio 2018, cui è stato dato OK di fase 2 in data 28 maggio 2018 ma che risulta andata in scarto di fase 3; - richiesta del 24 settembre 2018, cui è stato dato OK di fase 2 in data 28 settembre 2018 e che risulta correttamente espletata in data 16 ottobre 2018”. Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che l’attivazione dei

servizi di competenza è avvenuta nei termini di 60 giorni dalla sottoscrizione del contratto, come previsto dalle proprie Condizioni generali di contratto. In particolare, l'operatore ha rappresentato di aver inviato richiesta di migrazione a Vodafone S.p.A. in data 30 maggio 2018, ma è stata bocciata con causale "Area non coperta dal servizio". La migrazione è poi stata espletata il 16 ottobre 2018; infatti la fatturazione relativa all'utenza di cui trattasi è stata emessa solo in riferimento al periodo decorrente dal 16 ottobre 2018, come dimostrato dalla documentazione al fascicolo. In merito alla mancata attivazione dei servizi in tecnologia fibra, l'operatore ha precisato che i servizi sono stati attivati in tecnologia VULA, "unica disponibile nella zona", come evidenziato anche nel GU5. Per quanto concerne la velocità di navigazione, l'operatore ha rappresentato che, ai sensi della propria Carta servizi "Fastweb si impegna a garantire la velocità di connessione internet sino a 20 Mbit/s" e il servizio è sempre stato erogato conformemente alle predette disposizioni contrattuali, fermo restando la disciplina regolamentare vigente in tema di misurazione della velocità di connessione. Da ultimo la Società, nel richiamare l'articolo 14, comma 4 del Regolamento sugli indennizzi, ha rilevato che parte istante non ha segnalato, né reclamato il disservizio dedotto in controversia.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue. In via preliminare, restando incontestata la dichiarazione dell'utente circa la conferma di sottoscrizione del contratto pervenuta da Fastweb S.p.A. il 17 maggio 2018, deve ritenersi che il termine entro cui l'operatore avrebbe dovuto attivare i servizi di competenza era il 17 luglio 2018. Nel merito, la richiesta sub i. non può essere accolta in quanto generica, atteso che la Sig.ra Esposito non precisa a quali documenti contabili si riferisca, tantomeno da quale operatore siano state emesse le fatture contestate e quale sia il periodo di interesse. Viceversa, le richieste sub ii. e iii. possono trovare accoglimento alla luce dell'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi. In proposito si osserva che, a fronte delle schermate depositate da Vodafone Italia S.p.A., Fastweb S.p.A. ha dato evidenza solo della richiesta di migrazione inviata il 30 maggio 2018, ma nulla ha addotto in merito a quella che risulta inviata il 14 maggio 2018 e, soprattutto, a quella del 22 maggio 2018 che aveva ricevuto l'OK dell'operatore donating e che è andata in scarto in Fase 3, di competenza dell'operatore recipient. Pertanto, considerato che Fastweb S.p.A. neanche ha offerto prova di aver informato l'utente in merito alla bocciatura ricevuta, ai sensi della richiamata disposizione regolamentare l'operatore è tenuto a corrispondere alla Sig.ra Esposito euro 136,50, computati nella misura di 1,50 euro al giorno per 91 giorni, calcolati in riferimento al periodo compreso dal 17 maggio al 16 ottobre 2018. Non può invece essere accolta la richiesta sub iv. in quanto non risulta che l'istante abbia tempestivamente reclamato a proposito del malfunzionamento di cui si duole, tantomeno è provato che lo stesso si sia verificato. Peraltro, se tale è da considerarsi il downgrade della velocità di navigazione, premesso che la qualità del servizio di connessione ad internet è misurabile attraverso il software gratuito Ne.Me.Sys., ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP, "Qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata". Infine, si osserva che il reclamo del 17 maggio 2018, concernente la mancata attivazione dei servizi, al fascicolo, non ha trovato riscontro, se non per via fattuale il 16 ottobre seguente. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, computato nella misura di euro 2,50 al giorno per 91 giorni, calcolati in riferimento al periodo di cui sopra, per un importo totale pari a euro 227,50.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 11/04/2019, è tenuta a entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali maturati a far data dal deposito dell'istanza: i. euro 136,50, (centotrentasei/50), a titolo di indennizzo per ritardata attivazione della linea telefonica; ii. euro 227,50 (duecentoventidsette/50), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

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