

DETERMINA DIRETTORIALE 38/22/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/538902/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA M.R.

- Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), 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 dell’utente M.R., del 15/07/2022 acquisita con protocollo n. 0219890 del 15/07/2022

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza n. 0931856xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. il Sig. M., in data 10/10/2020, ha chiesto la migrazione della linea telefonica dedotta in controversia da Vodafone Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A.; b. Vodafone Italia S.p.A., in data 12/10/2020, ha interrotto la fornitura dei servizi senza preavviso; pertanto, l’utente inviava reclamo a mezzo PEC il giorno 22 seguente; c. «il 27.10.2020 veniva inviato reclamo a mezzo pec, per il ritardo nel passaggio, sia a Fastweb che a Vodafone, i quali confondevano l’utente mediante l’invio di 2 diversi codici di migrazione (Codice di migrazione indicato da Fastweb S.p.A. T8909318560000xxx e Codice di migrazione indicato da Vodafone Italia S.p.A. CCC0931137734640xxx)»; d. in data 11/11/2020 veniva inviato ulteriore reclamo cui non seguiva riscontro alcuno; e. Fastweb S.p.A. ha poi attivato i servizi di competenza in data 01/12/2020. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la corresponsione di euro 900,00 «per ritardo migrazione dal 15.10.2020 al 01.12.2020»; ii. a Vodafone Italia S.p.A. la corresponsione di un «indennizzo di €. 960,00 (48

giorni per voce e dati) per malfunzionamento servizi VOCE e ADSL dal 12.10.2020 al 30.11.2020»; iii. a Fastweb S.p.A. la corresponsione di un «indennizzo di €. 300,00 per mancata risposta ai reclami»; iv. a Vodafone Italia S.p.A. la corresponsione di un «indennizzo di €. 300,00 per mancata risposta ai reclami». Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che «l'utente, in data 10.10.2020, ha sottoscritto una PDA con richiesta di migrazione del numero telefonico 0931856xxx da Vodafone a Fastweb». La Società ha dunque avviato la procedura di competenza relativa all'espletamento della NP del numero, «tuttavia, in data 12.11.2020 ha ricevuto una bocciatura in fase 2 per “codice di migrazione errato 1”, bocciatura immediatamente gestita con l'inserimento del codice di migrazione corretto». La procedura di migrazione si è poi conclusa positivamente in data 01/12/2020 «con attivazione dei servizi entro 60 giorni dalla sottoscrizione, così come previsto dal contratto». Per quanto riguarda la mancata risposta ai reclami, l'operatore ha addotto che «la comunicazione del 22.10.2020 è stata riscontrata da Fastweb in data 27.10.2020 all'indirizzo e-mail indicato nella pda; mentre, la comunicazione del 27.10.2020 è stata riscontrata da Fastweb in data 30.10.2022, sempre al medesimo indirizzo e-mail indicato nella pda. Infine, la comunicazione del 11.11.2020 è stata gestita per facta concludentia in quanto l'istante nella predetta comunicazione ha fornito il codice di migrazione corretto e Fastweb ha subito dato avvio alla procedura di migrazione». Vodafone Italia S.p.A., preliminarmente, ha evidenziato che alcune delle richieste oggetto del presente procedimento «sono già state oggetto del formulario GU14/462524/2021 del 4 ottobre 2021 (indennizzi per malfunzionamento linea fissa voce e dati fino all'8 dicembre 2020 e mancata risposta ai reclami), concluso con verbale di accordo dell'11 gennaio 2022». Nel merito, l'operatore ha rappresentato che «a sistema risulta una prima richiesta di migrazione, inserita da Fastweb in data 11 novembre 2020 ma andata in scarto di fase 2 con causale “codice di migrazione errato” (indicato COS 0xx anziché 0xx). Una seconda richiesta, inserita in data 18 novembre 2020 con i dati corretti, si espletava correttamente il 1 dicembre 2020». Inoltre, la Società ha precisato che «il codice di migrazione era corretto ed è sempre stato lo stesso, come riportato nelle fatture». Per quel che concerne il lamentato malfunzionamento Vodafone Italia S.p.A. ha osservato che «nei sistemi Vodafone non risulta alcuna segnalazione tecnica in merito a malfunzionamenti o interruzioni di linea con riguardo al periodo indicato nel formulario». In relazione alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, l'operatore ha depositato in atti le copie di risposte inviate all'utente con le ricevute di consegna e ha addotto che «la parte del reclamo attinente il malfunzionamento sulla linea è già stata oggetto di precedente procedimento e di transazione e che, in ogni caso, per quanto riguarda sia il malfunzionamento che il ritardo di migrazione, i reclami sono stati gestiti per facta concludentia con l'espletamento della migrazione entro i tempi di gestione del reclamo». Infine, l'operatore ha dichiarato la propria estraneità in merito ai fatti contestati, atteso che l'utenza dedotta in controversia risulta migrata in data 01/12/2020.

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 dell'istante di cui al punto i. può essere accolta nei confronti di Fastweb S.p.A. atteso che complessivamente la procedura ha impiegato un tempo superiore di 20 giorni rispetto al limite di legge di 30 giorni stabilito dal Decreto Bersani. Tuttavia, 7 giorni di ritardo sono imputabili al fatto che il codice di migrazione riportato nella fattura di Vodafone Italia S.p.A., operatore Donating, (CCC0931137734640xxx) non corrisponde al codice di migrazione riportato nella PDA sottoscritta dall'utente (T8909318560000xxx) che risulta puntualmente inserito a sistema. Infatti, dalla documentazione al fascicolo si evince che l'istante ha comunicato il codice di migrazione esatto solo in data 11/11/2020. Pertanto, atteso che il ritardo nell'espletamento della procedura di passaggio risulta verosimilmente imputabile alla prima bocciatura con causale “codice segreto errato”, non si ritiene che l'errore sia addebitabile a Fastweb S.p.A. Infatti, la procedura si è poi conclusa l'1/12/2020, dopo che il Sig. M. ha comunicato il codice segreto esatto, ovvero l'11/11/2020. Ed infatti Fastweb ha potuto reinserire l'ordine con il codice corretto il 18 novembre. Pertanto, a Fastweb può essere addebitato un ritardo di 13 giorni nella procedura di passaggio, da indennizzare ai sensi dell'art.7 comma 1 del Regolamento sugli indennizzi nella misura di 1,5 euro al giorno per un totale di euro 19,5. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto è stata già oggetto del procedimento GU14/462524/2021 del 4 ottobre 2021, chiuso con accordo. Parimenti, non si ritiene di poter accogliere la richiesta dell'istante di cui al punto iii. in quanto Fastweb S.p.A. ha dato tempestivo riscontro, per facta concludentia, al primo reclamo che risulta sia stato inviato in data 22/10/2020. Infatti, l'operatore ha attivato i servizi di competenza nel termine di quarantacinque giorni previsto nelle Condizioni Generali di Contratto per fornire riscontro ai reclami. Tantomeno può trovare

accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iv., atteso che Vodafone Italia S.p.A. ha depositato adeguata documentazione comprovante il tempestivo riscontro ai reclami inviati dall'utente.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 15/07/2022, è tenuta a corrispondere all'utente euro 19,5, maggiorati degli interessi legali, a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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