DETERMINA DIRETTORIALE 42/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/136545/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Becirovski -
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 Becirovski, del 14/06/2019 acquisita con protocollo N. 0261287 del 14/06/2019;

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 ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo “Vodafone” o “Società”) un disservizio nel periodo compreso tra il 24 ottobre 2018 e il 6 novembre 2018, verificatosi in seguito alla migrazione della propria utenza fissa dal precedente operatore, Fastweb. Segnalato il problema all’operatore, l’utente non ha ricevuto riscontro e ha evidenziato i disagi patiti in quanto utilizza la connessione a internet per motivi di lavoro. Infine, l’istante ha contestato i costi addebitati da Vodafone in relazione al periodo di mancato utilizzo del servizio. Sulla base di tali premesse, l’utente ha richiesto: i. l’indennizzo per mancata risposta ai reclami; ii. lo storno ovvero il rimborso delle fatture; iii. l’indennizzo per il ritardo nella migrazione del servizio; iv. l’indennizzo per la sospensione della linea; v. il rimborso delle spese di procedura.

Vodafone, nelle proprie memorie, ha eccepito l’assenza in atti del contratto sottoscritto dall’utente dal quale poter evincere la richiesta di portabilità effettuata nonché l’indicazione del codice di migrazione corretto. Rilevata l’assenza di reclami in atti, l’operatore ha in ogni caso precisato che parte istante ha aderito, in data 22 settembre 2017, a una proposta di abbonamento per l’attivazione di un link di rete fissa con importazione del numero 0295360xxx. L’operatore ha rappresentato che la prima richiesta di importazione del numero è stata annullata a causa del ripensamento manifestato dall’utente al gestore donating, Fastweb, il quale ha dato un “KO” gestionale alla procedura per “mutata volontà”. In seguito, l’utente ha nuovamente richiesto al servizio clienti Vodafone di importare la propria utenza tant’è che la procedura è stata rilanciata in data 3 ottobre 2017 e correttamente espletata in data 20 ottobre 2017. Pertanto, Vodafone ha evidenziato di aver operato correttamente ed entro i termini contrattualmente previsti (in conformità con la Carta dei servizi in cui si prevede che il tempo massimo per l’attivazione del servizio di accesso a Internet da postazione fissa sia di 60 giorni dal giorno di registrazione dell’ordine da parte dell’operatore). In riferimento ai disservizi tecnici lamentati dall’utente, Vodafone ha dichiarato che nei propri sistemi risultano presenti due trouble tickets, il primo aperto in data 31 ottobre 2017, chiuso nel giorno seguente, e il secondo aperto in data 5 novembre 2017, anch’esso chiuso entro il giorno successivo. Entrambi i ticket hanno riguardato problemi di connettività risolti a seguito di intervento del gestore di rete (Telecom Italia). Al riguardo, la società ha rammentato che, nel caso di segnalazioni di malfunzionamento in relazione ai servizi forniti utilizzando strutture di altro operatore di

accesso, come nel caso di specie, Vodafone si impegna a risolvere i guasti entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione. Infine, l'operatore ha evidenziato che in relazione al periodo di tempo indicato dall'utente non risultano pervenute ulteriori segnalazioni e ha ribadito il peso dirimente dei reclami anche al fine del computo di eventuali indennizzi. In relazione alla richiesta di storno/rimborso delle fatture, Vodafone ne ha eccepito l'estrema genericità e l'assenza di allegazioni utili, nonché la mancata indicazione, in modo puntuale, degli importi oggetto di contestazione. Infine, in relazione alla lamentata assenza di riscontri ai reclami, Vodafone ha eccepito l'assenza di reclami in atti, rammentando a tal riguardo le disposizioni contrattuali e quanto previsto dalla stessa Carta servizi in merito ai requisiti del reclamo.

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti e di quanto emerso nel corso dell'udienza, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. In relazione alla richiesta sub i., va rilevata l'assenza di reclami in atti cosicché non si rinviene il presupposto minimo per qualsivoglia valutazione in ordine alla applicabilità della disposizione di cui all'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi al caso di specie. Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto ii., si ritiene che la stessa possa essere trattata congiuntamente alla domanda formulata dall'utente al punto iv., atteso che - all'esito dell'istruttoria - le stesse sono da considerarsi correlate. Prescindendo dal tenore letterale delle richieste formulate dall'utente, le evidenze istruttorie suggeriscono che il disservizio lamentato configura un malfunzionamento in termini di interruzione del servizio, voce e dati, e che la richiesta di rimborso delle fatture debba riferirsi a quella relativa al periodo in cui si è verificato il disservizio. A tal proposito, Vodafone ha riportato in atti la presenza di due trouble ticket, aperti nelle date del 31 ottobre 2018 (gestito con "intervento tecnico Telecom per disservizio sulla tratta" e chiuso in data 1° novembre 2018) e del 5 novembre 2018 (rilevato per "problema temporaneo su rete Telecom" e chiuso in data 6 novembre 2018). In assenza di segnalazioni antecedenti a quella documentata del 31 ottobre e successive alla data del 6 novembre 2018 di risoluzione del problema, atteso che proprio la presenza della seconda segnalazione induce a ritenere la persistenza del disservizio lamentato dall'utente, alla luce del combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 1, e 13, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, si ritiene che Vodafone debba riconoscere in favore dell'utente un indennizzo pari a euro 72,00 (euro 6,00 pro die per ciascun servizio non accessorio). Ciò stante, per quanto la richiesta di rimborso formulata dall'utente sia stata solo tardivamente precisata con il riferimento alla fattura n. AH22777365 del 14 dicembre 2017, nella quale è ricompreso anche il periodo di disservizio, si ritiene che detta fattura debba essere ricalcolata tenendo conto dei 6 giorni di interruzione del servizio e il corrispondente rateo di canone rimborsato all'utente. La richiesta di cui al punto iii. non può trovare accoglimento, atteso che dal corredo probatorio agli atti non emergono profili di responsabilità in capo all'operatore in ordine alla tempistica di espletamento della procedura di passaggio dell'utenza; infatti, si evidenzia che a fronte della sottoscrizione dell'offerta Vodafone del 22 settembre 2017, l'attivazione dei servizi con espletamento della portabilità del numero 0295360xxx è in ogni caso avvenuta in data 20 ottobre 2018, nel rispetto dei termini contrattualmente previsti e di cui l'utente è posto a conoscenza attraverso la Carta servizi dell'operatore. Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle spese di cui al punto v., atteso che la procedura tramite ConciliaWeb è gratuita e che non risultano documentate in atti spese giustificate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 14/06/2019, è tenuta a riconoscere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, l'importo di euro 72,00 a titolo di indennizzo ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 1, e 13, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi nonché a riproporzionare e rimborsare parzialmente la fattura n. AH22777365 in relazione ai 6 giorni di interruzione del servizio, come precisato in premessa.

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