

DETERMINA DIRETTORIALE 43/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/200968/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CARROZZERIA MONTENERO - 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 della società CARROZZERIA MONTENERO, del 08/11/2019 acquisita con protocollo N. 0479647 del 08/11/2019;

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, titolare dell’utenza di telefonia business n. 0774363xxx, nella propria istanza, ha dichiarato di aver richiesto, in data 16.01.2019, la migrazione della predetta linea telefonica da Fastweb S.p.A. a Vodafone Italia S.p.A. La procedura di migrazione, tuttavia, è stata espletata con ritardo, in quanto è avvenuta solamente in data 01.03.2019; inoltre, nel periodo compreso dal 25 al 28 febbraio 2019 e dal 18 al 20.03.2019 i servizi telefonici, voce e internet, sono stati completamente sospesi. I numerosi reclami, inviati ad entrambi i gestori a fronte dei disservizi segnalati, sono rimasti privi di riscontro. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l’istante ha presentato le seguenti richieste: i. la corresponsione dell’indennizzo per ritardato espletamento della procedura di migrazione; ii. la corresponsione dell’indennizzo per interruzione dei servizi telefonici nel periodo compreso 25 al 28 febbraio 2019 e dal 18 al 20 marzo 2019; iii. la corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo; iv. la corresponsione di eventuali ulteriori indennizzi; v. il rimborso delle spese di procedura.

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che la procedura di migrazione dell’utenza dedotta in controversia, da Fastweb S.p.A. a Vodafone Italia S.p.A., è stata correttamente espletata il 25.02.2019. La Società ha poi precisato che in pari data ha chiuso il contratto, pertanto non è responsabile dei disservizi di cui l’utente si duole, asseritamente verificatisi nel mese di marzo 2019. Vodafone Italia S.p.A., in memorie, ha preliminarmente rilevato che la migrazione dell’utenza di cui si discute è avvenuta nel termine di 60 giorni previsto dalla propria Carta servizi, atteso che l’istante ha aderito alla proposta contrattuale il 16.01.19 e la migrazione è stata espletata il 26.02.19. Con riferimento ai disservizi tecnici, l’operatore ha dichiarato che “a sistema è presente un solo TT aperto il 18.03.2019 con risoluzione il 21 marzo 2019 per intervento del gestore di rete sulla tratta, con conferma di risoluzione del disservizio da parte del cliente”. La risoluzione del disservizio è dunque avvenuta nel termine di 4 giorni dalla segnalazione del guasto, come previsto nella Carta servizi dell’operatore. Per quanto sopra, la Società ha respinto ogni responsabilità in ordine ai fatti dedotti in controversia.

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 sub i. non può essere accolta, stante il fatto che la procedura di migrazione risulta espletata nella tempistica prevista nelle Condizioni contrattuali di Vodafone Italia S.p.A. Tuttavia, in riferimento al disservizio asseritamente accorso nel periodo compreso dal

25 al 28 febbraio 2019, premesso che in data 25.02.2019 risulta traffico nella fattura del 1.03.19 emessa da Fastweb S.p.A., si osserva che Vodafone Italia S.p.A. non ha provato la regolare fornitura del servizio a far data dall'acquisizione della linea telefonica, ovvero dal 26.02.19, al 28.02.19. Pertanto, l'operatore è tenuto a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari a 12,00 euro al giorno, per ciascun servizio, voce e dati, per un importo complessivo pari ad euro 72,00. Viceversa, alcun indennizzo si ritiene di corrispondere in riferimento al disservizio verificatosi nel periodo compreso dal 18 al 20.03.2019 in quanto risolto dall'operatore tempestivamente, nel rispetto alle pattuizioni contrattuali. Tantomeno si ritiene di accogliere la richiesta sub iii., stante il fatto che le segnalazioni di disservizio, inviate dall'istante sia a Fastweb S.p.A. che a Vodafone Italia S.p.A., sono posteriori alla risoluzione del guasto; pertanto, non potendosi intendere finalizzati alla risoluzione della problematica, non possono qualificarsi reclami in senso stretto. Parimenti, non sussistono i presupposti per l'accoglimento della richiesta sub iv., non rilevandosi, nel caso di specie, ulteriori disservizi; tantomeno può essere accolta la richiesta sub v., atteso che la procedura online, tramite la piattaforma Conciliaweb, è gratuita e al fascicolo non sono prodotti giustificativi di eventuali ulteriori spese.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 08/11/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, mediante bonifico o assegno bancario, euro 72,00 (settantadue/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di interruzione dei servizi.

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