

DETERMINA DIRETTORIALE 45/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/135146/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA D'Ambrosio - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), Wind Tre (Very Mobile)

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. 696/20/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente D'Ambrosio, del 12/06/2019 acquisita con protocollo n. 0255488 del 12/06/2019

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’istante, titolare dell’utenza telefonica fissa n. 081622xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: ##### a. l’utente, in data 16 aprile 2018, ha concluso un contratto vocale con Vodafone per l’attivazione dell’offerta “Iper Fibra + fino a 100 Mega”, con contestuale richiesta di migrazione dall’operatore WIND Tre e in pari data ha ricevuto a mezzo e-mail da Vodafone il riepilogo dell’offerta sottoscritta; b. in data 24 aprile 2018 ha confermato a mezzo posta elettronica l’attivazione della fatturazione elettronica, infine in data 30 aprile 2018 è stato contattato dagli operatori del call-center che hanno comunicato che entro pochi giorni sarebbe stato consegnato il modem e ci sarebbe stato il sopralluogo del tecnico incaricato per l’attivazione dell’utenza voce e Fibra; c. nei primi giorni del mese di maggio 2018 è stata consegnata la Vodafone station; d. nonostante le numerose segnalazioni fatte sia al servizio assistenza clienti (190), sia a mezzo PEC del 4 luglio 2018 e del 6 agosto 2018 e il controllo continuo sull’app “My Vodafone”, la stessa non è stata ancora completata; e. inoltre, a far data dal 10 settembre 2018 il traffico voce in entrata risultava disabilitato, pertanto, è stato necessario richiedere ben due provvedimenti temporanei: n. GU5/25015/2018 del 9/10/2018 e n. GU5/56713/2018 del 18/12/2018 e solo dopo quest’ultimo, verso la fine del mese di dicembre 2018, venivano finalmente ripristinati i servizi voce e internet. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. la liquidazione dell’indennizzo per mancata attivazione della linea voce; ii. la liquidazione dell’indennizzo per mancata attivazione della linea Fibra; iii. la liquidazione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami.

L’operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha eccepito il difetto di legittimazione attiva di parte istante in quanto la linea telefonica n. 081622xxx risulta intestata a persona diversa dal sig. D’Ambrosio. Nella memoria difensiva ha confermato che la linea telefonica oggetto di contestazione in data 10 ottobre 2018 è migrata in Vodafone. WIND Tre ha precisato che in relazione al disservizio lamentato dall’istante dal 10 settembre 2018 e fino alla data di migrazione (10 ottobre 2018), alcun reclamo in atti risulta presentato dall’intestatario della linea (non evidentemente il sig. D’Ambrosio). L’operatore Vodafone Italia, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che per quanto riguarda la contestazione relativa al ritardato passaggio del numero 081622xxx, la pratica di attivazione dell’aprile 2018 riceveva un KO tecnico per l’attivazione della Fibra per indisponibilità della risorsa. A seguito dell’accertamento della disponibilità della linea, nell’agosto

2018 si processava una nuova richiesta con ordinativo di migrazione inserito in data 24 agosto 2018 ed espletato regolarmente in data 10 ottobre 2018, nelle tempistiche contrattuali. In merito al lamentato disservizio, a sistema risultano tre trouble tickets (primo aperto il 12 e chiuso il 17 ottobre 2018, secondo aperto l'11 novembre e chiuso il 12 novembre 2018, terzo aperto l'11 dicembre e chiuso il 22 dicembre 2018) per problematiche sulla connettività, risolti a seguito di intervento del gestore di rete.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. In via preliminare deve essere accolta l'eccezione sollevata da WIND Tre in merito al difetto di legittimazione attiva del sig. D'Ambrosio. In relazione alla contestazione relativa alla ritardata migrazione della linea telefonica da WIND Tre a Vodafone Italia richiesta, occorre precisare che dalla documentazione acquisita non si rileva alcuna informativa di Vodafone nei confronti del cliente circa l'indisponibilità delle risorse e l'impossibilità di procedere alla migrazione. Agli atti risultano tre reclami inviati dalla parte istante nelle date del 4 luglio – 6 agosto e 17 settembre 2018 volti a sollecitare la migrazione della linea da WIND Tre a Vodafone, senza che gli stessi siano stati riscontrati. La parte istante ha inviato in data 9 ottobre 2018 un'istanza GU5 volta a sollecitare la migrazione e a segnalare il disservizio a far data dal 10 settembre 2018. In data 18 dicembre 2018, l'istante ha presentato nei confronti di Vodafone un'altra istanza GU5 volta a segnalare il disservizio sulla linea risolto il 22 dicembre 2018. Tanto premesso, si ritiene che le richieste dell'istante di cui ai punti i. e ii. possono essere interpretate come volte alla liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella procedura di migrazione. Vodafone è ritenuta responsabile per non aver informato l'utente circa la presenza di impedimenti che hanno determinato un ritardo nella migrazione della linea. Si ritiene che Vodafone sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 7, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 1,50 pro die per il periodo dal 24 giugno 2018 (dal contratto del 24 aprile 2018 occorre considerare una tempistica di 60 giorni) fino al 10 ottobre 2018 per il numero di giorni pari a 106. L'indennizzo viene calcolato in forma unitaria in quanto si fa riferimento alla linea telefonica e non ai singoli servizi. Infine, la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami può trovare accoglimento in quanto i reclami inviati tramite PEC non risultano riscontrati. Vodafone sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 2,50 pro die dal 19 agosto 2018 (dal reclamo del 4 luglio 2018 occorre considerare 45 giorni per la gestione) e fino al 10 ottobre 2018 (data in cui la migrazione è stata completata, in quanto si ritiene che il reclamo sia stato riscontrato per facta concludentia) per il numero di giorni pari a 51. Ai sensi dell'articolo 12, comma 1 sopra citato, l'indennizzo è computato in misura unitaria anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 12/06/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 159,00 (centocinquantanove/00) a titolo di indennizzo per la ritardata migrazione della linea telefonica;
- ii. euro 127,50 (centoventisette/50) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

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