

DETERMINA DIRETTORIALE 8/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/592518/2023

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA L'AVICOLA DEL SOLE - 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 della società L’AVICOLA DEL SOLE, del 08/03/2023 acquisita con protocollo n. 0066357 del 08/03/2023;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza business n. 0881776xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:
a. in data 28/10/2021 l’utente ha aderito alla proposta contrattuale di Vodafone Italia S.p.A. attraverso un agente recatosi presso il suo domicilio; b. in esito all’attivazione dei servizi da parte di Vodafone Italia S.p.A. «fin da subito ha riscontrato disconnessioni e perdite di linea»; c. inoltre, Vodafone Italia S.p.A. ha emesso fatture con addebiti difforni da quelli pattuiti, pertanto l’utente ha inviato la disdetta del contratto, a mezzo PEC del 14/07/2022, e ha aderito alla proposta contrattuale di Fastweb S.p.A. avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici sull’utenza dedotta in controversia, previo passaggio da Vodafone Italia S.p.A.; d. dall’agosto 2022 l’utenza dedotta in controversia è rimasta completamente disservita sino al mese di settembre in cui è stata riattivata da Fastweb S.p.A. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:
i. la corresponsione dell’indennizzo per «interruzione della linea»; ii. la corresponsione dell’indennizzo per

«omessa risposta ai reclami»; iii. «condanna dell'operatore al pagamento delle spese della procedura»; iv. «storno delle fatture insolute con Vodafone».

Fastweb S.p.A. ha concluso in udienza un accordo transattivo con l'utente. Pertanto, l'operatore è estromesso dalla procedura. Vodafone Italia S.p.A., in memorie, ha dichiarato che «per quel che concerne il passaggio verso Fastweb della linea fissa oggetto del GU14, a sistema risultano quattro richieste di migrazione, di cui le prime due, inserite rispettivamente il 15 luglio 2022 ed il 22 luglio 2022, andavano in scarto di fase 2 per "incompletezza dei DN associati all'accesso da migrare" in quanto era stato indicato solo il dn 0881776xxx; la terza richiesta, inserita il 27 luglio 2022, con OK di fase 2, andava, tuttavia, in scarto di fase 3 per mancata acquisizione da parte del Recipient. Solo la quarta richiesta (MTW000000003245xxx del 01/09), pervenuta appunto l'1 settembre 2022, veniva correttamente espletata dal Recipient il 14 settembre 2022». In particolare, l'operatore ha dichiarato che «la richiesta di recesso del luglio 2022 deve considerarsi superata dal fatto che l'istante ha preferito optare per il passaggio ad altro gestore anziché per la disattivazione delle linee». La Società ha altresì addotto che anche la richiesta dell'istante di cui al punto ii., per le medesime considerazioni di cui sopra, esula dalla competenza dell'Autorità adita, pertanto deve ritenersi parimenti inammissibile. In merito alla richiesta dell'istante di cui al punto iii., Fastweb S.p.A. ha invece formulato una proposta transattiva avente ad oggetto l'accoglimento integrale della richiesta di corresponsione di euro 225,00 a titolo di indennizzo. Infine, riguardo alla richiesta dell'istante di cui al punto iv. l'operatore ha evidenziato che la stessa «è stata avanzata per la prima volta soltanto con il modello GU14, non essendo invece stata all'epoca formalizzata nel formulario UG» pertanto merita di essere respinta in quanto non è stata oggetto dell'istanza di conciliazione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento, come di seguito precisato. La richiesta dell'istante di cui al punto i. può essere accolta, atteso che a fronte del reclamo datato 29/08/2022 Vodafone Italia S.p.A. non ha dato giustificazioni in ordine all'interruzione del servizio voce perdurante sino al 14/09/2022, data in cui l'utenza è passata in Fastweb S.p.A. In particolare, posto che nel corso dell'espletamento della procedura di passaggio, l'operatore Donating, ossia Vodafone Italia S.p.A., era tenuto a garantire la fornitura dei servizi sino all'acquisizione dell'utenza da parte dell'operatore Recipient, ossia Fastweb S.p.A., in assenza di idonea giustificazione in ordine al disservizio lamentato dall'utente, Vodafone Italia S.p.A., in virtù dell'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, commi 1 e 3, del citato Regolamento, per un importo complessivo pari ad euro 192,00, computato nella misura di 12,00 euro al giorno per 16 giorni, calcolati in riferimento al periodo compreso dal 29/08/2022 al 14/09/2022. Parimenti, si ritiene possa trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii. in quanto, a fronte del reclamo in atti, inviato a mezzo Pec del 26/11/2022, avente ad oggetto la contestazione delle fatture emesse, Vodafone Italia S.p.A. non ha dato prova di aver offerto tempestivo riscontro. La Società è quindi tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dell'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi, per un importo complessivo pari ad euro 177,50, computato nella misura di euro 2,50 al giorno, per 71 giorni, calcolati in riferimento al periodo compreso dalla data del reclamo alla data dell'udienza di conciliazione che si è tenuta il 7 marzo 2023. Viceversa, non è accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iii. in quanto la procedura mediante la piattaforma Conciliaweb è gratuita e non risultano al fascicolo spese di procedura giustificate. Infine, può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iv. limitatamente ai costi eventualmente addebitati in riferimento all'utenza dedotta in controversia per servizi resi a far data dal 14/09/2022 (data in cui l'utenza è passata in Fastweb S.p.A.). In particolare, si dà evidenza del fatto che la richiesta di storno non può essere accolta integralmente atteso che le fatture in contestazione riportano addebiti attinenti ad utenze diverse da quella dedotta in controversia che, pertanto, non possono formare oggetto della presente pronuncia.

DETERMINA

- Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 08/03/2023, è tenuta a stornare e/o rimborsare gli importi eventualmente addebitati in riferimento alla numerazione dedotta in controversia per servizi resi a far data dal 14/09/2022, nonché a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti corrispettivi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 192,00 (centonovantadue/00), a titolo di indennizzo per interruzione servizio voce; ii. euro 177,50 (centosettantasette/50), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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