



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 84/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA MATTIELLO / FASTWEB S.P.A. / VODAFONE ITALIA S.P.A. (GU14/1426/2017)

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA l’istanza del 27 luglio 2017 con la quale il Sig. Mattiello ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società Fastweb S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 8 agosto 2017 (prot. n. 56806) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica n. 0818145XXX, lamenta nei confronti di Fastweb S.p.A. disservizi sulla linea Adsl, nonché la mancata gestione del diritto di ripensamento nell'ambito della procedura di migrazione da Fastweb S.p.A. a Vodafone Italia S.p.A., oltre che la sospensione dei servizi. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato di aver riscontrato, a far data dalla metà del mese di maggio 2015 e sino al passaggio verso altro operatore, notevoli disservizi sulla linea Adsl, per circa un anno. Infatti, la connessione alla rete *internet* risultava discontinua, lenta e talvolta assente e tale circostanza era segnalata telefonicamente all'operatore, come testimoniato dai contatti con il servizio clienti di Fastweb S.p.A., tracciati in fatture; pertanto, il Sig. Mattiello ha disposto la migrazione dell'utenza in Vodafone Italia S.p.A. Tuttavia, a seguito di una proposta particolarmente vantaggiosa di Fastweb S.p.A., l'istante ha esercitato tempestivamente il diritto di ripensamento, mediante *vocal order*; ciò nonostante, la migrazione da Fastweb S.p.A. a Vodafone Italia S.p.A. è stata espletata e, per di più, nel periodo compreso dall'8 al 10 giugno 2016 i servizi voce e Adsl sono stati sospesi.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- i. la corresponsione di un indennizzo per sospensione dei servizi voce e Adsl nel periodo compreso dall'8 al 10 giugno 2016;
- ii. la corresponsione di un indennizzo *“funzionamento discontinuo per circa un anno”*;
- iii. la corresponsione di un indennizzo per *“mancato rientro”*;
- iv. la corresponsione di un indennizzo per *“mancata/insufficiente risposta ai reclami”*
- v. *“il rimborso delle spese di procedura in favore del rappresentante”*.

L'operatore Fastweb S.p.A., *in primis*, ha rilevato la genericità del disservizio relativo all'irregolare funzionamento della linea dati, anche con riferimento all'arco temporale in cui lo stesso si sarebbe verificato. Nel merito, ha precisato che *“non ha mai riscontrato alcuna anomalia nell'erogazione dei propri servizi”*, fermo restando che *“non è mai giunta alcuna segnalazione dei presunti malfunzionamenti, né l'istante fornisce evidenza di segno contrario”*.

Per quanto attiene al diritto di ripensamento, l'operatore ha addotto che *“in data 23 maggio 2016 Vodafone ha dato impulso ad una procedura di migrazione per il dn. 0818145XXX; successivamente, l'istante ha comunicato la volontà di rimanere in Fastweb, pertanto la società esponente ha notificato il 25 maggio 2016, durante la fase 2 della procedura, l'avvenuto ripensamento da parte del cliente; nonostante ciò la migrazione ha seguito il suo iter, fino all'espletamento del 6 luglio 2016”*. Inoltre, Fastweb S.p.A. ha comunicato anche per iscritto a Vodafone Italia S.p.A. la volontà del Sig. Mattiello di non voler procedere con la migrazione, ma nonostante ciò la procedura è stata espletata, infatti a partire dal 6 giugno 2016 la numerazione è passata ad altro operatore e il contratto è stato chiuso in data 9 giugno 2016.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Per quanto sopra, non può essere addebitata a Fastweb S.p.A. alcuna responsabilità, né in merito alla mancata gestione del diritto di ripensamento, né in merito alla sospensione dei servizi.

Infine, la Società ha precisato che l'unico reclamo pervenuto attiene alla mancata gestione del diritto di ripensamento che non può essere imputata all'operatore *donating*.

Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato che l'istante ha richiesto l'attivazione del servizio in data 17 maggio 2016, tramite *vocal order*. *“In data 21 maggio 2016 veniva inserita a sistema la richiesta di migrazione e Fastweb comunicava l'avvenuto ripensamento dell'istante coin propria nota del 25 maggio 2016 (lavorata in data 30 maggio, dopo l'inizio della fase 3 della migrazione), senza produrre valida documentazione attestante l'effettiva manifestazione di volontà del Sig. Mattiello”*. Non potendo bloccare la procedura di migrazione sulla base della sola comunicazione di Fastweb S.p.A., in assenza di adeguata documentazione probante la volontà dell'utente, Vodafone Italia S.p.A. ha attivato la linea in data 8 giugno 2016 e il successivo 10 giugno ha inviato la Vodafone Station. *“Una volta avvenuta l'attivazione, l'istante ha poi revocato il recesso (formalizzando tale circostanza in data 13 giugno) e scelto di usufruire dei servizi Vodafone”*, come risulta dalle allegate note di gestione.

Infine, la Società si è dichiarata disponibile al riconoscimento di un indennizzo in relazione al disservizio patito dall'istante nel periodo compreso dall'8 al 10 giugno 2016, rilevando, tuttavia, la propria estraneità in merito al disservizio relativo al periodo durante il quale l'utenza era servita da Fastweb S.p.A. e ha addotto di aver riscontrato il reclamo inviato dall'utente, il 27 giugno 2017, in pari data.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

La richiesta *sub i*. può essere agevolmente accolta, atteso che anche l'operatore, Vodafone Italia S.p.A., si è dichiarato in tal senso disponibile. Pertanto, la Società è tenuta a corrispondere al Sig. Mattiello l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale pari ad euro 30,00 (trenta/00), calcolati nella misura di euro 5,00 al giorno, per ciascun servizio, voce e ADSL, per 3 giorni, computati in riferimento al periodo circoscritto dall'utente, compreso dall'8 al 10 giugno 2016.

Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta *sub ii*. per le considerazioni che seguono. Premesso che Fastweb S.p.A., già in memorie, ha dichiarato di non aver registrato sui propri sistemi alcun reclamo dell'utente in ordine al disservizio dell'Adsl, si ritiene infruttuoso aggravare il procedimento richiedendo all'operatore di depositare eventuali *ticket* di contatto del cliente; tantomeno le chiamate al servizio clienti, registrate in fattura, dimostrano inconfutabilmente che trattasi di reclami aventi ad oggetto la problematica in discussione. Inoltre, fermo restando che il riconoscimento dell'indennizzo in caso di malfunzionamento presuppone l'individuazione di un arco temporale preciso e determinato, per quanto attiene al *downgrade* della velocità di navigazione trova applicazione l'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP, secondo cui *“Qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata".

Per quanto concerne la richiesta *sub iii.*, si osserva che, fermo restando il disposto dell'articolo 64, commi 1 e 2 del Codice del Consumo, in caso di ripensamento del cliente, le procedure di migrazione non consentono al *donating* di interrompere il passaggio della linea. Viceversa, il cliente può comunicare il proprio ripensamento al *recipient* (tramite raccomandata, secondo quanto previsto dall'art. 64, comma 2, del Codice del Consumo) il quale è tenuto ad interrompere la procedura di migrazione. Le procedure, di cui alla Circolare dell'Autorità del 9 aprile 2008, prevedono che qualora il cliente si rivolga al *donating* (nel caso di specie Fastweb S.p.A.) per il ripensamento, lo stesso provvede ad inviare al *recipient* (nel caso di specie Vodafone Italia S.p.A.) una notifica di mutata volontà che non interrompe il processo di migrazione, ma consente a quest'ultimo di attivarsi tempestivamente per le necessarie attività gestionali (verifica della ricezione della comunicazione del cliente, interruzione della procedura di passaggio, ecc.).

Nella controversia di cui si discute la procedura di migrazione non è stata interrotta e quindi non è stata gestita la mutata volontà dell'istante in quanto lo stesso non ha comunicato a Vodafone Italia S.p.A. il recesso, in ossequio alle prescrizioni formali sopra richiamate. Infatti, Fastweb S.p.A., venuta a conoscenza della mutata volontà dell'utente non poteva far altro che darne notizia a Vodafone Italia S.p.A. la quale, tuttavia, non poteva interrompere la procedura sin quando non avesse acquisito formalmente la volontà del Sig. Mattiello di recedere dal contratto. In assenza di tale comunicazione la procedura di migrazione è stata quindi espletata.

Per quanto sopra, non si ritiene che la condotta posta in essere, rispettivamente, da ciascuno dei due operatori coinvolti in controversia abbia determinato la violazione di norme regolamentari, ovvero contrattuali. Pertanto, la relativa richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento.

La richiesta *sub iv.* può essere accolta nei confronti di Fastweb S.p.A. che non ha offerto prova di aver riscontrato il reclamo scritto inviato dall'utente a mezzo pec del 16 giugno 2016, diversamente da Vodafone Italia S.p.A.

In proposito a nulla vale addurre che la modalità con cui è stato inviato il reclamo non è tra quelle previste nel contratto, constatato che l'indirizzo cui è stato inviato è incontestatamente riconducibile a Fastweb S.p.A.; tantomeno rileva che il reclamo attiene alla mancata gestione del diritto di ripensamento, non imputabile a Fastweb S.p.A., in quanto l'istante aveva dichiarato la mutata volontà all'operatore *donating* che, pertanto, non poteva ritenersi esonerato dal fornire riscontro in ordine al mancato rientro della linea telefonica. La società Fastweb S.p.A. è quindi tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, calcolati nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), in considerazione del periodo compreso



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

dal 14 giugno 2016 (data in cui risulta inviato il reclamo scritto in atti) al 18 luglio 2017 (data in cui, si è svolta l'udienza di conciliazione in CORECOM).

Infine, relativamente alla richiesta *sub v.*, fermo restando che la procedura esperita è del tutto gratuita e la normativa regolamentare vigente non prevede alcun rimborso in favore del rappresentante dell'utente, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), da addebitare a Fastweb S.p.A. in ragione dell'accertata responsabilità, come sopra configurata.

DETERMINA

1. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente un importo pari a euro 30,00 (trenta/00), maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di deposito dell'istanza, a titolo di indennizzo per indebita sospensione dei servizi.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente un importo pari a euro 300,00 (trecento/00), maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di deposito dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

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 19, comma 3, del *Regolamento* il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, 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.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

2 agosto 2018

Il Direttore
Mario Staderini