

DETERMINA DIRETTORIALE 55/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/672183/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA P.R. -
Fastweb S.p.A., Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu)**

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 dell’utente P.R., del 03/04/2024 acquisita con protocollo n. 0097345 del 03/04/2024

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, in riferimento all’utenza n. 3478188xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. «un sedicente operatore di telefonia gli dice che Fastweb sta per aumentargli il contratto di circa 30 euro al mese. Immediatamente dopo un operatore, spacciandosi per "l'ente di tutela", gli ha attivato un contratto Vodafone»; b. nonostante l’utente, una settimana dopo, abbia annullato il contratto «con segnalazione n.916397xxx» Vodafone Italia S.p.A. ha attivato una nuova linea; c. l’istante ha quindi «reiterato l’esercizio del diritto di recesso a mezzo Codacons Abruzzo». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. «dare atto della cessazione del contratto senza costi»; ii. «storno insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione»; iii. la corresponsione dell’indennizzo previsto nel caso di specie.

Fastweb S.p.A. ha dichiarato nelle proprie memorie che «In data 16.11.2023 è pervenuta una richiesta di MNP OUT, correttamente espletata in data 17.11.2023». Di tanto Fastweb S.p.A. ha edotto l’istante a mezzo opportuna comunicazione nell’ambito del procedimento GU5/645149/2023. Vodafone Italia S.p.A. ha

dichiarato nelle memorie prodotte che «l'istante aderiva il 6 novembre 2023 all'attivazione di un'offerta Family Plan, rete fissa e sim mobile ricaricabile, con importazione del numero 3478188xxx. Non perveniva formale richiesta di recesso per ripensamento (né risulta allegata nel fascicolo del presente procedimento) ma solo presentazione dell'istanza UG e reclamo nella medesima data, 16 novembre 2023. La pratica di attivazione della linea fissa veniva annullata ma la mnp del numero 3478188xxx, inserita il 15 novembre 2023, si espletava il 17 novembre 2023». Il numero oggetto di controversia è stato poi esportato in Fastweb S.p.A. il 22 novembre 2023. Infine, l'operatore ha addotto che «non sono state emesse fatture, trattandosi di sim ricaricabile, e che non sono stati addebitati costi di recesso».

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 dell'istante di cui al punto i. risulta di fatto superata, atteso che, come addotto da Vodafone Italia S.p.A. e confermato da Fastweb S.p.A., in esito ad apposita richiesta di integrazione istruttoria del responsabile del procedimento, l'utenza di cui trattasi è rientrata in Fastweb S.p.A. già a far data dal 22/11/2023 e non emerge alcuna evidenza contraria al fascicolo. Viceversa, può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii. in riferimento al periodo compreso dal 17/11/2023 al 22/11/2023. In particolare, atteso che dal corredo istruttorio si evince che il sig. P. ha tempestivamente segnalato il ripensamento in ordine all'attivazione dei servizi, si contesta all'operatore di aver comunque espletato la procedura di portabilità del numero mobile dedotto in controversia da Fastweb S.p.A.. Vodafone Italia S.p.A. è quindi tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto all'articolo 9, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari a euro 5,00 per giorni 5, per un importo complessivo pari a euro 25,00.

DETERMINA

- Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/04/2024, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate nell'istanza, euro 25,00 (venticinque/00) a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

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