

DETERMINA DIRETTORIALE 46/24/DTC/CW
Fascicolo n. GU14/651934/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA M. C. -
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 M. C., del 20/12/2023 acquisita con protocollo n. 0326754 del 20/12/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

l’istante, titolare dell’utenza telefonica n. 3473961xxx, ha rappresentato quanto segue: a. l’utente, cliente di Fastweb S.p.A., nel mese di marzo 2023 ha aderito a un’offerta di Vodafone Italia S.p.A., chiedendo la portabilità del numero; b. avvenuta la portabilità, l’istante ha lamentato il malfunzionamento del servizio voce, attesa l’impossibilità di ricevere chiamate in entrata da utenti Fastweb; c. malgrado le molteplici segnalazioni e l’apertura di ticket, il problema non si è risolto in quanto, come riferito dall’utente, “vodafone non ha concluso pienamente la portabilità”. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato la seguente richiesta: i. “Richiedo l’immediata ed urgente risoluzione del problema”.

L’operatore Vodafone Italia S.p.A., nel corso del contraddittorio, ha eccepito preliminarmente la genericità delle contestazioni sollevate dall’istante, non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale. Al riguardo, il gestore ha evidenziato che non risulta in atti alcun reclamo o

segnalazione relativi a quanto lamentato nell'istanza GU14. Vodafone Italia S.p.A. ha, poi, rappresentato che il n. 3473961xxx è stato regolarmente importato e attivato in Vodafone, nelle tempistiche contrattuali, in data 28 marzo 2023. In merito al lamentato disservizio nelle chiamate in ricezione, l'operatore ha dichiarato che a sistema risultano segnalazioni solo a partire dal 22 novembre 2023, in ragione delle quali sono stati aperti tre ticket (due il 22 novembre 2023 e uno il 26 novembre 2023) per la medesima problematica. L'ultimo ticket è stato, poi, chiuso in quanto l'istante ha dichiarato di non voler attendere la risoluzione del problema e di voler passare ad altro operatore. Infatti, il n. 3473961xxx è stato esportato verso Fastweb S.p.A. in data 20 dicembre 2023. Alla luce di quanto rappresentato, Vodafone Italia S.p.A. ha ritenuto che alcuna responsabilità possa essere attribuita alla Società per i disservizi lamentati, tenuto conto che la problematica relativa alla fonia è stata segnalata solo alla fine del mese di novembre 2023 e che la stessa potrebbe essere stata causata da un'errata configurazione del numero da parte del donating. A ogni modo, Vodafone Italia S.p.A. ha messo in atto tutte le iniziative a disposizione per risolvere il disservizio lamentato dall'istante che ha preferito, tuttavia, passare ad altro gestore. L'operatore ha evidenziato, infine, che nell'istanza GU14 non è formulata alcuna richiesta di indennizzo e che il petitum del procedimento è limitato alla risoluzione della problematica ivi lamentata. Per quanto sopra rappresentato, Vodafone Italia S.p.A. ha chiesto il rigetto dell'istanza.

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito descritti. In via preliminare, si deve evidenziare la genericità e l'incompletezza dell'istanza introduttiva del presente procedimento, non corredata da alcuna documentazione. Solo attraverso le memorie e i documenti depositati agli atti da Vodafone Italia S.p.A. è stato, infatti, possibile definire un quadro generale degli eventi e svolgere le relative valutazioni. All'esito dell'istruttoria è emerso che l'istante, nel mese di marzo 2023, ha aderito a un'offerta contrattuale dell'operatore Vodafone Italia S.p.A., chiedendo la portabilità della numerazione 3473961xxx, poi espletata il 23 marzo 2023. L'utente ha dichiarato di aver riscontrato, a partire da tale data, problemi nella ricezione di chiamate in entrata provenienti da utenti Fastweb e di aver effettuato reiterate segnalazioni agli operatori, senza allegare, tuttavia, alcuna documentazione probatoria che avvalorasse tale affermazione. Invero, le uniche segnalazioni in ordine alla problematica risultano essere pervenute a Vodafone Italia S.p.A. solo in data 22 e 26 novembre 2023, come si evince dalle schermate di sistema depositate in atti. Quest'ultima segnalazione è stata chiusa dall'operatore il 27 novembre 2023 in quanto l'istante ha dichiarato di voler passare ad altro gestore. Al riguardo, Vodafone Italia S.p.A. ha rappresentato – allegando le relative schermate di sistema - che in data 20 dicembre 2023 si è espletato il passaggio dell'utenza n. 3473961xxx verso l'operatore Fastweb S.p.A. L'utente ha infine presentato, in data 1° dicembre 2023, l'istanza di conciliazione UG/6468332/2023, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. Tanto premesso, la richiesta di cui al punto i., formulata dall'istante in data 1° dicembre 2023 (UG/6468332/2023), può ritenersi, di fatto, superata attesa l'avvenuta portabilità, in data 20 dicembre 2023, della numerazione dedotta in controversia verso l'operatore Fastweb S.p.A. Tuttavia, tenuto conto del disservizio segnalato dall'utente il 22 novembre 2023, considerato, altresì, che l'istante proprio in ragione del prolungato disagio ha deciso di passare ad altro operatore, si ritiene equo disporre, anche nell'ottica del principio di favor utentis, la liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce. Ne consegue, quindi, che la società Vodafone Italia S.p.A. sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 3,00 pro die per il numero di giorni pari a 28, computati in riferimento al periodo compreso dal 22 novembre 2023 (data della prima segnalazione a Vodafone Italia S.p.A.) al 20 dicembre 2023 (data di espletamento della portabilità verso altro operatore) per il malfunzionamento del servizio voce, per un importo complessivo pari a euro 84,00 (ottantaquattro/00). Si dà atto, infine, che l'istanza è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal CORECOM Lazio in data 21 dicembre 2023.

DETERMINA

- Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/12/2023, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 84,00 (ottantaquattro/00) per il malfunzionamento del servizio voce sull'utenza mobile n. 3473961xxx.

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