

DELIBERA N. 18/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PRUITI /FASTWEB S.P.A.
(GU14/29537/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 15 gennaio 2020;

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. 95/19/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* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”;

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante *“Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica”*, ai sensi del quale *“All’articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”*.

VISTA l'istanza dell'utente Pruiti, del 11 ottobre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'atto introduttivo del procedimento, ha dichiarato di aver accettato una proposta di abbonamento con Fastweb S.p.A. in data 16 giugno 2017 per l'attivazione di una SIM mobile con contestuale portabilità del numero.

Ricevuta la SIM provvisoria al costo di euro 20,00, l'utente attendeva l'espletamento della procedura entro le successive 72 ore. Dopo ripetuti reclami e solleciti, nel mese di novembre 2017, l'operatore suggeriva all'utente di recarsi presso un centro Fastweb per sottoscrivere nuovamente il modulo di richiesta del servizio portabilità, firmato quindi per la seconda volta in data 20 novembre 2017.

Tuttavia, la portabilità del numero non avveniva e in data 8 febbraio 2018, l'istante depositava un GU5 per ottenere l'importazione del numero. L'istante ha precisato, infine, che solo in data 25 luglio 2018, ha ricevuto una nuova SIM e la portabilità di è conclusa il 27 luglio 2018.

Sulla base di tali premesse, l'istante ha richiesto:

- i. indennizzo per ritardata attivazione della SIM;
- ii. indennizzo per ritardata portabilità del numero;
- iii. indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iv. spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A. (di seguito anche solo “Fastweb”) ha contestato la ricostruzione dei fatti descritta da parte istante in relazione al lamentato ritardo di portabilità del numero 3384362xxx, dichiarando di non aver mai ricevuto il modulo di attivazione della SIM mobile né della relativa richiesta di portabilità del numero sopra indicato.

L'operatore ha eccepito l'assenza di prove riguardo reclami e segnalazioni effettuati da parte istante e ha, infine, precisato che su impulso del CORECOM competente su

richiesta di un provvedimento temporaneo, ha provveduto a consegnare una SIM mobile all'utente e a espletare la richiesta portabilità dopo aver ricevuto un ulteriore modulo di MNP compilato dall'istante. Al riguardo, Fastweb ha precisato che già in sede di riscontro al GU5 aveva chiesto all'utente, in alternativa, di depositare il modulo già sottoscritto in data 16 giugno 2017, tuttavia riceveva da parte dell'istante un nuovo modulo debitamente compilato (e non quello da cui si origina la presente controversia) in data 10 maggio 2018 (come da documentazione allegata).

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti e dell'udienza di discussione, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Occorrono innanzitutto alcune precisazioni per inquadrare la fattispecie in esame alla luce del *Regolamento sugli indennizzi*; il mancato espletamento della procedura di portabilità del numero mobile 3384362xxx sulla nuova SIM configura sostanzialmente un disservizio nella procedura di passaggio tra operatori nella misura in cui l'utente, pur in attesa del cambio operatore, ha comunque fruito della funzionalità della vecchia SIM e del numero in questione fintanto che non si è perfezionato il passaggio in Fastweb. Ciò riconduce il caso in esame alla fattispecie indennizzabile ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*. Alla luce di ciò, le due richieste di indennizzo di cui ai punti i. e ii. devono considerarsi assorbite in quanto riferite al medesimo disagio patito dall'utente: la *“mancata attivazione di una SIM provvisoria”* su cui l'istante aveva contestualmente richiesto la portabilità del proprio numero mobile, al fine di poter fruire dei servizi Fastweb e delle relative condizioni tariffarie. Dunque, appare evidente come il ritardo nella portabilità del numero (*sub ii.*) consista esso stesso nel ritardato passaggio al nuovo operatore e, dunque, non potendosi duplicare le voci di indennizzo, nel caso di specie, le due doglianze espresse dall'istante debbano considerarsi come unica fattispecie.

In relazione a tanto, posto che la richiesta *sub i.* non trova fondamento per le motivazioni specificate in premessa, può invece essere accolta quella di cui al punto ii., pur ricondotta, come si è detto sopra, alla fattispecie di cui all'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Al riguardo, stante l'eccezione che l'operatore convenuto ha sollevato in relazione alla tardività del deposito in atti della SIM con seriale n. 8939080000006369xxx (numero 3755358xxx) a valle dell'udienza di discussione, occorre precisare che la stessa è infondata in quanto l'integrazione documentale non innova in alcun modo la *res controversa*, ma consiste essenzialmente nell'allegazione di un elemento probatorio a supporto di quanto già rappresentato e, almeno in parte, documentato in istanza, a fronte della memoria difensiva del gestore e delle dichiarazioni rese dallo stesso in merito al mancato ricevimento della prima proposta di abbonamento con richiesta di MNP, sottoscritta dall'utente in un centro Fastweb.

Dal raffronto tra i dati contenuti nel primo modulo di richiesta e quelli già sopra riportati presenti sul retro della SIM *card* assegnata al cliente, emerge che le doglianze dell'utente risultano fondate e la richiesta di indennizzo accoglibile; nello specifico, atteso che l'operatore non ha dato seguito alla richiesta di portabilità del numero 3384362xxx che l'utente ha formulato contestualmente all'attivazione della nuova SIM, alla luce del quadro regolamentare di riferimento, delibera n. 147/11/CIR, si ritiene che il periodo di ritardo indennizzabile possa essere computato a far data dal giorno successivo a quello in cui sarebbe dovuta partire la lavorazione della richiesta (attivazione e portabilità), il 17 giugno 2017, fino alla data di espletamento della richiesta di portabilità del 27 luglio 2018, per un totale di 405 giorni; l'indennizzo complessivo, pertanto, è pari alla somma di euro 607,50 computati sulla base dell'importo *pro die* di euro 1,50 ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*. D'altra parte, non rileva che l'utente abbia nuovamente compilato un modulo di attivazione e di richiesta di portabilità del numero e non presentato, nel corso della procedura per il provvedimento temporaneo, il modulo originariamente in suo possesso in quanto la presente decisione non può che basarsi sugli atti e sugli elementi acquisiti nel corso della presente procedura.

In relazione alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 25 luglio 2017 *sub iii.*, posto che gli *screenshot* prodotti dall'utente, in effetti, sono relativi a segnalazioni effettuate da un soggetto terzo, diverso dall'istante, attraverso uno scambio di sms con operatori del servizio clienti Fastweb, si deve a ogni buon fine precisare che la *ratio* sottesa all'obbligo dell'operatore di dare riscontro ai reclami dell'utente sta nell'opportunità di garantire una corretta dialettica tra le parti contrattuali. Nel caso di specie, da una valutazione complessiva dell'intera vicenda e da quanto emerge dalle dichiarazioni rese dallo stesso utente, vi è comunque stata un'interlocuzione con Fastweb tanto che è stato suggerito all'istante di reiterare la richiesta di portabilità, presso un centro Fastweb (avvenuta in data 20 novembre 2017). Ciò stante, non si ritengono sussistenti i presupposti per la liquidazione dell'indennizzo richiesto.

Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto v., si precisa che si precisa che la stessa non può essere accolta in assenza di documentazione attestante spese necessarie e giustificate per l'espletamento della presente procedura, in conformità a quanto previsto dall'articolo 20, comma 6, del Regolamento.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente Pruiti nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. Fastweb S.p.A. è tenuto a corrispondere in favore dell'utente, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento tramite assegno o bonifico bancario, l'importo pari a euro 607,50 a titolo di indennizzo per ritardo nel passaggio tra operatori ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 15 gennaio 2020

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE f.f.

Nicola Sansalone