AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 25/23/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
P.V./FASTWEB S.P.A.
(GU14/589062/2023)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 26 luglio 2023;

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*", come modificato dal d. l.vo 207/2021, di seguito "*Codice*";

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Approvazione del 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. 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. 434/22/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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente Sig. V.P., del 22/02/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza mobile n. 3382659xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 09/11/2022 l'utente ha richiesto a Fastweb S.p.A. l'attivazione dei servizi telefonici, previa portabilità del numero;

b. «*dopo numerosi solleciti e reclami, in data 7 dicembre mi hanno fatto attivare una seconda Sim ma anche su quest'ultima non è stato ancora terminato il passaggio*»;

c. «*dal 16 dicembre 2022 la Sim del precedente operatore (TIM) non funziona più ma neppure quella provvisoria di Fastweb*».

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. la riattivazione della numerazione dedotta in controversia;

ii. la corresponsione di euro 2.000,00 a titolo di indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A. in memorie ha dichiarato che, in esecuzione alla PdA sottoscritta in data 09/11/2022, «*ha dato avvio alla procedura di MNP, la quale non è andata a buon fine per causa non imputabile allo scrivente operatore*». Anche la richiesta successiva di MNP, del 14/12/2022, «*è stata rifiutata dall'operatore* donating *TIM per sim cessata, anche se la stessa risultava completata sui sistemi Fastweb, creando -di fatto- un disallineamento dei sistemi*».

La problematica è stata comunque risolta in esito al procedimento GU5/589181/2023 e «*a partire dal 09.03.2023 il numero mobile 3382659xxx risulta passato in Fastweb e funzionante*».

3. Motivazione della decisione

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 superata e di fatto soddisfatta a decorrere dal 09/03/2023.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può invece trovare accoglimento parziale, ovvero nei limiti di seguito indicati.

Premesso che, ai sensi della normativa regolamentare vigente, l'espletamento della *MNP* deve avvenire entro due giorni lavorativi dalla sottoscrizione della PdA, nel caso di specie Fastweb S.p.A. avrebbe dovuto espletare la procedura di passaggio entro il giorno 11/11/2022, ovvero comunicare al proprio cliente l'impedimento tecnico riscontrato, tenuto conto dei propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, ostativo all'espletamento. Orbene, atteso che l'operatore non ha ottemperato a nessuna di tali obbligazioni alternative, in riferimento al periodo compreso dall'11/11/2022 (data in cui

Fastweb S.p.A. avrebbe dovuto espletare la *MNP*) al 15/12/2022 (ultimo giorno in cui l'utente ha potuto usufruire dei servizi telefonici), è tenuto a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* in misura pari ad euro 1,50 al giorno per 34 giorni, per un importo complessivo pari ad euro 51,00.

In riferimento al periodo compreso dal 16/12/2022 (data di inizio dell'interruzione dei servizi telefonici) al 09/03/2023 (data di espletamento della *MNP* in Fastweb S.p.A.), atteso che l'istante ha patito la totale interruzione dei servizi telefonici, in quanto, incontestatamente, l'operatore *Donating*, Tim S.p.A., aveva cessato la numerazione e l'operatore *Recipient*, Fastweb S.p.A., non l'aveva attivata, né ha provato di aver erogato i sevizi di competenza sul numero provvisorio, in virtù del rimando di cui all'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* in misura pari ad euro 6,00 al giorno per 83 giorni, per un importo complessivo pari ad euro 498,00.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza dell'utente Sig. V.P. nei confronti di Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante e secondo le modalità in istanza, i seguenti corrispettivi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 51,00 (cinquantuno/00), a titolo di indennizzo per ritardo nel passaggio tra operatori;
ii. euro 498,00 (quattrocentonovantotto/00), a titolo di indennizzo per interruzione di servizio nelle procedure di passaggio tra operatori.

3. La predetta Società è altresì tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

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

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, 26 luglio 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba