

DELIBERA N. 43/21/CIR

Definizione della controversia Abbamondi /Fastweb S.p.a./Tim S.p.a. (GU14/297703/2019)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 31 marzo 2021;

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. 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. 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. 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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Abbamondi del 27/06/2020, trasferita per competenza all’Agcom in data 23/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza n. 081645xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, il 23/09/2019, ha stipulato un contratto con Fastweb S.p.A., avente ad oggetto la fornitura del servizio voce e dati in fibra sull'utenza dedotta in controversia, previa portabilità della stessa da TIM S.p.A.;

b. in pari data Fastweb S.p.A. ha inviato la documentazione contrattuale e ha fissato l'appuntamento per l'installazione del *modem*;

c. l'intervento del tecnico, tuttavia, non è andato a buon fine e, nell'attesa di essere ricontattato per il completamento dell'operazione, parte istante ha inviato, a mezzo PEC, un reclamo in data 11/10/2019, rimasto privo di riscontro;

d. l'utente ha poi precisato di aver contattato ripetutamente il *call center* dell'operatore, inviato fax e PEC, «*tuttavia la data di attivazione prevista continuava a slittare*».

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

- i. «*attivazione del servizio richiesto con l'operatore Fastweb S.p.A.*»;
- ii. «*la corresponsione dell'indennizzo per ritardo nell'attivazione*»;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iv. «*la corresponsione dell'indennizzo per ritardo nel passaggio tra operatori*».

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM S.p.A. ha dichiarato che l'utenza è cessata sui propri sistemi il 22/04/2020. In particolare, in esito alle verifiche sui sistemi *Wholesale*, è emerso che la prima richiesta di migrazione è pervenuta da Fastweb S.p.A. in data 13/03/2020, «*ordine di migrazione con Fastweb con DAC 23/3/2020 - DES 23/3/2020 espletato il 23/3/2020*».

Inoltre, risulta un reclamo del 04/04/2020, riscontrato il 14 aprile seguente.

Infine, l'operatore ha rappresentato che risulta un insoluto pari a euro 144,09, relativo all'ultima fattura di maggio 2020, che non è stata pagata; «*su questa fattura sono presenti i ratei dell'abbonamento fino al 21/04/2020 e le rate residue del modem*».

In relazione a tanto l'operatore ha addotto che non sussistono i presupposti per il riconoscimento di alcuna responsabilità a carico di TIM S.p.A.

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

Il 23/09/2019 l'istante ha aderito alla Proposta di Abbonamento relativa all'offerta residenziale «*Fastweb Casa con tecnologia Fibra*». In data 05/03/2020, quindi entro il termine di 60 giorni previsto dalle CGC, la Società ha attivato la linea telefonica con tecnologia NGN GPON, cui è stato associato il numero provvisorio 08118896xxx; poi «*Fastweb ha effettuato in data 10/03/2020 richiesta di Number Portability Pura per il n. 081645xxx, espletata senza ritardo alla DAC – data attesa consegna - del 23/03/2020*».

L'operatore ha altresì precisato che nelle more dell'espletamento della procedura l'utenza era servita da TIM S.p.A. e che alcun reclamo risulta depositato nel fascicolo GU14/297703/2020.

Sulla base di tali circostanze Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento, per i motivi che seguono.

In via preliminare si precisa che l'utente, in udienza, ha invocato l'applicazione degli indennizzi previsti dalla Carta Servizi depositata in atti, come risulta dal relativo verbale.

Nel merito, la richiesta dell'istante di cui al punto i. risulta di fatto già soddisfatta, atteso che, incontestatamente, il passaggio dell'utenza da TIM S.p.A. a Fastweb S.p.A. è stato effettuato in data 23/03/2020.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento, in considerazione del fatto che, a fronte della PDA sottoscritta il 23/09/2019, il servizio è stato attivato, su numero provvisorio, solo il 05/03/2020, quindi con 103 giorni di ritardo rispetto al termine di 60 giorni previsto dalle CGC. In relazione a tanto, ai sensi della citata Carta Servizi, l'operatore è tenuto a corrispondere all'utente l'importo complessivo di euro 772,50, pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo.

Parimenti, può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iii., stante il reclamo inviato a mezzo PEC in data 11/10/19, depositato dall'utente nel fascicolo UG/219001/2019. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, ai sensi dell'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi*, un importo pari a euro 2,50 al giorno, per 119 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dall'11/10/19 al 23/03/2020 (data di espletamento della procedura), già decurtati di 45 giorni che l'operatore, ai sensi della propria Carta Servizi, si riserva per fornire riscontro ai reclami, per un importo complessivo pari ad euro 297,50.

Viceversa, la richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può essere accolta. Infatti, in virtù della Carta Servizi di cui sopra, in relazione all'attivazione dei servizi in tecnologia in fibra, l'operatore si impegna ad espletare la portabilità del numero "*entro circa 20 (venti) gg lavorativi dall'inoltro della relativa domanda all'operatore di accesso*". Nel caso di specie, la richiesta all'operatore di accesso è stata inviata in data 13/03/2020 ed espletata il successivo 23/03/2020, quindi nel termine di 20 giorni previsto.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Sig. Abbamondi nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 772,50 (settecentosettantadue/50) a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio;
- ii. euro 297,50 (duecentonovantasette/50) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

3. La predetta Società è tenuta, altresì, 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 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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, 31 marzo 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

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