

DELIBERA N. 49/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PLACENTINO/FASTWEB S.P.A.
(GU14/371358/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 21 aprile 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 Placentino del 29/12/2020, trasferita per competenza all’Agcom in data 11/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza mobile n. 3923695xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 12/06/2020 l'utente ha stipulato un contratto con Fastweb S.p.A. avente ad oggetto la fornitura dei servizi di rete fissa e mobile, previa portabilità del numero da OLO;

b. la procedura di portabilità è stata espletata il 26/06/2020, tuttavia l'utenza di rete mobile non è stata attivata, infatti il Sig. Placentino ha dichiarato che *«non ha mai e sottolineo mai potuto effettuare e ricevere chiamate e neppure navigare via internet»*;

c. non essendo riuscito a risolvere la problematica tramite il servizio clienti dell'operatore, l'utente ha avviato la procedura di portabilità della numerazione in Iliad Italia S.p.A. che però, alla data del deposito dell'istanza di definizione, ancora non era stata espletata a causa di un problema tecnico imputabile a Fastweb S.p.A.;

d. infine, l'istante ha dichiarato che *«contattato più e più volte il servizio clienti FASTWEB mi hanno sempre riferito che sussiste un problema all'interno dei loro sistemi per i quali la mia sim FASTWEB con il mio vecchio numero telefonico non è stata "allineata" e la problematica sussiste dal primo giorno di attivazione»*;

e. in sede di repliche, l'utente ha precisato che *«la fatturazione relativa all'utenza residenziale per la linea fissa, non oggetto del presente procedimento, non è mai pervenuta e pur avendo fornito alla convenuta le coordinate bancarie per il relativo RID, nessun importo è stato mai richiesto»* e anche che le richieste di indennizzo formulate nell'istanza di definizione attengono al servizio di telefonia mobile.

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

i. la corresponsione dell'indennizzo per *«completa interruzione del servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore secondo art.6 comma 3 dell'allegato A delibera n°347/18/CONS»*;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per *«perdita titolarità numero telefonico precedentemente assegnato secondo art.10 dell'allegato A delibera n°347/18/CONS»*.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che *«l'utenza mobile usim +393923695xxx è una prepagata ed è stata portata in Fastweb con port in del 26.6.2020. A causa di un'anomalia di sistema, l'ordine di attivazione fisso e mobile è tutt'oggi in stato diverso da completato. Per quanto concerne il fisso la fatturazione non è mai partita, quindi l'utente utilizza il servizio senza pagare le fatture»*.

In conclusione, Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto dell'istanza rilevando l'infondatezza delle avverse domande.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. può essere accolta ai sensi dell'articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, in considerazione del fatto che dopo quattro giorni dal passaggio della numerazione da *OLO* a Fastweb S.p.A. (causa della interruzione del servizio) l'utente ha chiesto il passaggio all'operatore Iliad. Pertanto, l'utente ha iniziato a fruire del servizio con il nuovo operatore, pur subendo il disservizio relativo all'impossibilità di utilizzare la numerazione di cui era intestatario. Nel merito, fermo restando che all'utente non è stato addebitato alcun importo a titolo di corrispettivo, stante l'impossibilità di fruire della numerazione dedotta in controversia, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, ai sensi della norma regolamentare di cui sopra, euro 5,00 al giorno, per 117 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 26/06/2020 al 21/10/2020 (data in cui si è svolta l'udienza di conciliazione ed è presumibile che l'utente abbia avuto contezza della difficoltà tecniche relative alla portabilità del numero e, dunque, della perdita di fatto della disponibilità della stessa), per un importo complessivo pari a euro 585,00.

Parimenti, merita accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii., atteso che questi ha di fatto perso la titolarità della numerazione dedotta in controversia che non risulta sia stata più riattivata. Pertanto, essendo emerso, in esito ad apposita integrazione istruttoria, che il Sig. Placentino era titolare della numerazione di cui trattasi dall'anno 2008, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore di parte istante l'indennizzo previsto dall'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima pari a euro 1.500,00.

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 Placentino 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 585,00 (cinquecentottantacinque/00), a titolo di indennizzo per disservizi nella procedura di passaggio tra operatori;
- ii. euro 1.500,00 (millecinquecento/00), a titolo di indennizzo per perdita della titolarità del numero.

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, 21 aprile 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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