

DELIBERA N. 50/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GENTILE /FASTWEB S.P.A.
(GU14/107881/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 14 febbraio 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 del Sig. Gentile, acquisita al protocollo n. 0152728 del 6/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nell'istanza di definizione, in riferimento alla linea telefonica n. 038276xxx ha lamentato: la cessazione amministrativa dell'utenza, la perdita della titolarità della numerazione, la mancata/tardiva risposta ai reclami e la mancata attivazione del servizio, senza compilare l'apposito spazio dedicato alla descrizione dei fatti, ma rimandando la ricostruzione della vicenda ai documenti allegati.

In particolare, dalla documentazione depositata, si evince che l'istante, in data 23/06/18, ha sottoscritto un contratto con Fastweb S.p.A. (di seguito anche solo Fastweb) per l'attivazione dei servizi, voce e *internet*, sull'utenza dedotta in controversia, previa migrazione da TIM S.p.A., con portabilità del numero. Fastweb, tuttavia, non ha dato esecuzione al contratto, avendo omesso di attivare i servizi di competenza.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- i. la corresponsione dell'indennizzo per mancata attivazione dei servizi accessori e principali, in riferimento al periodo compreso dal 23 agosto al 15 ottobre 2018, per 53 giorni, per un importo complessivo pari ad euro 1.007,00, oltre interessi legali;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per cessazione dei servizi, dal 16 ottobre 2018 al 6 aprile 2019 (data di presentazione dell'istanza), per 172 giorni, per un importo complessivo pari ad euro 2.980,00, oltre interessi legali;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per perdita della numerazione *“quindi 100 euro per 3 anni (data di attivazione della linea 27.5.2015)”*, per un importo complessivo pari ad euro 300,00, oltre interessi legali.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., in memorie, *in primis* ha evidenziato che nell'istanza di conciliazione del 10.11.2018 l'utente lamentava esclusivamente la mancata attivazione dei servizi, conseguentemente questa può essere l'unica domanda ammissibile nel presente procedimento; *“le ulteriori domande, non essendo state oggetto del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione, dovranno essere dichiarate inammissibili”*.

In particolare, inammissibile deve essere considerata la richiesta di indennizzo per cessazione dei servizi dal 16.10.2018, atteso che l'istanza di conciliazione è datata 10 novembre 2018, parimenti inammissibile è la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione in quanto *“controparte indica quale data dell'asserita perdita il 15.10.2018, antecedente alla domanda di conciliazione”*, analoghe considerazioni valgono in merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, del 6 e 14 agosto 2018, in quanto *“la data dei reclami è antecedente di diversi mesi rispetto a quella di presentazione dell'istanza di conciliazione”*.

Nel merito, la Società ha osservato che *“a seguito della sottoscrizione del contratto, Fastweb ha inoltrato a Telecom richiesta di migrazione, espletata il 31.7.2018. Tuttavia, in fase di collaudo, è stato riscontrato un falso active, in quanto Telecom aveva espletato la permuta della numerazione su una centrale errata. Stante l'impossibilità tecnica di attivare i servizi e la volontà dell'istante di non proseguire il rapporto contrattuale in essere con Fastweb (come da missiva del 17.9.2018), lo scrivente operatore ha inviato richiesta di cessazione, espletata il 10.10.2018, data dalla quale l'utenza è rientrata nella disponibilità di Telecom. Inoltre, diversamente da quanto ex adverso dedotto, Fastweb ha tentato ripetutamente di contattare l'istante, senza esito, come si evince dalla raccomandata inviata al signor Gentile in data 15.10.2018, comunicazione prodotta da controparte stessa. Da ultimo si evidenzia che Fastweb, in relazione al contratto oggetto di causa, non ha emesso alcuna fattura”*.

Quindi, fermo restando le eccezioni preliminari di cui in premessa, l'operatore ha ribadito che *“la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione è infondata, in quanto la richiesta di cessazione della numerazione è stata inoltrata da Fastweb esclusivamente a fronte dell'impossibilità tecnica di attivare i servizi e della volontà dell'istante di non proseguire il rapporto contrattuale in essere con Fastweb (come da comunicazione del 17.9.2018). In ogni caso, dopo l'espletamento della richiesta di cessazione, avvenuto il 10.10.2018, la numerazione non è persa, ma è stata rimessa nella disponibilità di Telecom”*. Parimenti infondata è la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, *“atteso che Fastweb ha tentato ripetutamente di contattare l'istante, senza esito, e ha poi inviato allo stesso una comunicazione, in data 15.10.2018, prodotta nel presente giudizio dallo stesso istante”*.

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.

In particolare, non può non rilevarsi che, se anche la mancata attivazione dei servizi fosse dipesa da un impedimento tecnico oggettivo, non imputabile all'operatore *recipient*, Fastweb S.p.A. non ha dato tempestiva comunicazione all'utente della problematica riscontrata. Infatti, nonostante la Società fosse tenuta ad attivare i servizi di competenza entro il 22 agosto 2018, solo il 15 ottobre 2018 ha comunicato all'istante, che nelle more era disservito, l'impedimento tecnico riscontrato. Pertanto, premesso che l'oggetto del contratto concluso tra le parti era esclusivamente la fornitura dei servizi voce e dati e dalla documentazione al fascicolo non risulta l'obbligo di Fastweb di attivare ulteriori servizi

accessori, la richiesta *sub i.* può essere accolta. Ne consegue che Fastweb S.p.A., in riferimento al periodo compreso dal 22 agosto 2018 al 15 ottobre 2018, per un totale di giorni 53, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, calcolato secondo il parametro di euro 7,50 al giorno per ciascun servizio, voce e internet, nella misura complessiva pari a euro 795,00.

Viceversa, a prescindere dall'eccezione formulata dall'operatore, non può trovare accoglimento la richiesta *sub ii.* in quanto il disservizio è già stato valutato ai fini del riconoscimento dell'indennizzo per mancata attivazione dei servizi e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte. Per quel che concerne il *dies ad quem*, inoltre, si osserva che, a fronte della comunicazione del 15 ottobre 2018, alcuna altra pretesa poteva essere avanzata tecnicamente e conseguentemente addebitata sotto il profilo indennitario, a Fastweb S.p.A.

Viceversa, per quanto concerne la richiesta di indennizzo *sub iii.*, priva di pregio è l'eccezione formulata dall'operatore circa l'inammissibilità della domanda, atteso che nell'istanza di conciliazione il Sig. Gentile ha chiesto espressamente "*l'attivazione servizi come da contratto sottoscritto e contestuale indennizzo*", manifestando dunque chiaramente l'interesse a ottenere la riattivazione del numero che, non poteva prevedere sarebbe andato perduto. Pertanto, Fastweb S.p.A., ai sensi dell'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi*, è tenuta a corrispondere all'utente, a titolo di indennizzo per perdita della numerazione, un importo complessivo pari a euro 300,00, atteso che l'istante ha dichiarato, incontestatamente, di essere titolare della numerazione dedotta in controversia dal 27.5.2015.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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. Gentile, nei confronti di Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali maturati a far data dal deposito dell'istanza:

i. euro 795,00 (settecentonovantacinque/00), a titolo di indennizzo per mancata attivazione dei servizi in assenza degli oneri informativi di competenza;

ii. euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per perdita della numerazione.

3. 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.

4. 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, 14 febbraio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone