

DELIBERA N. 9/22/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
R.D./FASTWEB S.P.A.
(GU14/445909/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 13 gennaio 2022;

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 “*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 dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. 238/21/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. 390/21/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente R.D., del 27/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza n. 069056xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 13/04/2021 l'utente ha aderito a una proposta di abbonamento (PdA) di Fastweb S.p.A. avente a oggetto l'attivazione dei servizi telefonici sulla numerazione dedotta in controversia, previa portabilità da Vodafone Italia S.p.A.;

b. *«alla data del 05/05/2021 fastweb avrebbe dovuto attivare il servizio come comunicato sull'applicazione, ma di fatto ciò non è avvenuto sebbene fastweb aveva proceduto a disdire contratto con il vecchio operatore Vodafone»*, quindi dal 05/05/2021 l'utente risultava completamente disservito;

c. dopo numerosi reclami e segnalazioni, parte istante apprendeva dal servizio clienti che *«in realtà il servizio Fibra misto Rame non era possibile nella mia abitazione»*;

d. l'operatore, inoltre, non ha fornito riscontro al reclamo inviato a mezzo PEC, in data 13/05/2021 in cui l'utente chiedeva di *«risolvere in alternativa con tecnologia diversa da quella proposta, oppure ripristinare il servizio (Funzionante), con l'operatore Vodafone, al fine di assicurarmi una connessione Internet e linea voce»*;

e. tardivamente, solo al termine del tentativo obbligatorio di conciliazione, Fastweb S.p.A. ha comunicato il codice di migrazione (CdM), ma nel frattempo parte istante aveva attivato i servizi telefonici con altra tecnologia, *«in tal modo non mi è stata data la possibilità di mantenere il mio numero di utenza fissa, avendo comunque necessità di linea internet, ho dovuto optare per soluzioni alternative, e allo stato attuale non ho più necessità di mantenere quel numero, avendo comunicato a tutti i miei contatti muove utenze telefoniche, per cui rientrare in possesso di quella utenza, oltre che un costo fisso aggiuntivo sarebbe anche necessario aggiornare nuovamente i miei contatti»*;

f. pertanto, *«a causa di Fastweb la numerazione 069056xxx è andata perduta che avevo sicuramente dal 2005»*.

In base a tali premesse, parte istante ha chiesto la corresponsione di euro 3.000,00 a titolo di risarcimento per l'omessa attivazione della linea, la mancata risposta ai reclami e la perdita del numero 069056xxx, nonché per le spese conseguenti, relative all'altra utenza attivata su diversa tecnologia.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che l'utente *«ha sottoscritto una proposta di abbonamento per i servizi di telefonia fissa linea voce e dati con tecnologia Fibra misto rame in data 13.04.2021, con contestuale richiesta di migrazione della linea 069056xxx da Vodafone»* e la migrazione è stata correttamente espletata in data 05/05/2021. Tuttavia, *«benché la linea sul portale condiviso risultasse passata sui sistemi Fastweb»* non è stata attivata *«per un limite dell'infrastruttura di rete. In particolare, il Ticket aperto dava atto che “il circuito è inesercibile perché il cliente è a oltre 3km*

dall'armadio». *In altri termini si trattava di un'ipotesi di falso active su cui Fastweb non aveva alcun potere di intervento».*

Poco dopo l'utente ha depositato l'istanza di conciliazione e, in data 26/07/21, la Società gli ha comunicato il CdM al fine di «metterlo nelle condizioni di recuperare il numero»; inoltre, nell'ambito del procedimento relativo al tentativo di conciliazione obbligatorio «comunicava anche sul portale Conciliaweb che la numerazione in questione era nella disponibilità di Fastweb e non era andata persa, fornendo nuovamente il codice di migrazione utile».

Per quanto sopra, Fastweb S.p.A. ha dunque rappresentato che la contestazione relativa alla perdita della numerazione non può trovare accoglimento, «stante la carenza di interesse dell'utente che ha dimostrato di non voler ottenere il numero nella misura in cui non ha dato impulso ad una migrazione inversa ma ha optato per la nuova attivazione».

Infine, l'operatore ha evidenziato che «l'impossibilità di erogare i servizi è dipesa da fatto non imputabile a Fastweb – bensì da impedimenti tecnici - e per cui nulla spetta all'utente da parte della scrivente compagnia che il 26.07.2021 gli ha anche formalmente comunicato l'impossibilità tecnica fornendogli contestualmente il CDM».

Per quanto concerne l'aspetto della mancata risposta al reclamo, la Società ha dichiarato di avervi dato riscontro «nel corso della conciliazione e mediante la comunicazione e-mail del 26.07.2021».

Infine, Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto anche della domanda di ripetizione delle spese sostenute per usufruire di servizi alternativi, atteso che «i suddetti esborsi derivano dalla scelta dell'utente di propendere per una nuova attivazione, quando era nella facoltà di effettuare la migrazione inversa».

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 primis, occorre precisare che la materia del risarcimento del danno esula dalle competenze dell'Autorità; pertanto, la relativa domanda può trovare accoglimento in questa sede solo in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al *Regolamento* approvato con delibera n.73/11/CONS.

Dal corredo istruttorio è emerso che, a far data dal 05/05/2021, l'utenza dedotta in controversia è rimasta completamente disservita in quanto Fastweb S.p.A. ha espletato la migrazione della stessa da Vodafone Italia S.p.A., ma non ha poi attivato i servizi. In particolare, è emerso che l'operatore, nonostante i reclami e le segnalazioni di disservizio formulate dall'utente, incontestatamente in data 27/07/2021, nell'ambito del procedimento UG/440397/2021, ha comunicato al proprio cliente l'impossibilità di attivare i servizi e ha quindi fornito il CdM affinché l'utenza potesse migrare verso *OLO*.

In relazione a tanto, stante la mancata attivazione dei servizi nonostante l'acquisizione della linea, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 4, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13,

comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 7,50 per il servizio voce ed euro 10,00 per il servizio dati, per 83 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 05/05/2021 al 27/07/2021, per un importo complessivo pari a euro 1.452,50.

In proposito, va precisato che la giustificazione addotta dall'operatore circa la non imputabilità del disservizio non può trovare accoglimento, in quanto la Società avrebbe dovuto accertarsi in ordine alla sussistenza delle condizioni tecniche preordinate all'attivazione dei servizi prima di acquisire l'utenza. In effetti, ai sensi delle proprie Condizioni generali di contratto, l'operatore si riserva un termine di trenta giorni per l'espletamento delle verifiche tecniche preordinate all'attivazione dei servizi. Orbene, nel caso di specie non si ritiene siano state poste in essere tali verifiche, o comunque si deduce che non sono state condotte in maniera adeguata, alla luce dell'impedimento tecnico riscontrato solo *ex post* e notificato all'utente, incontestatamente, solo in data 27/07/2021.

L'omessa risposta ai reclami relativi al disservizio dedotto in controversia non merita considerazione autonoma ai fini del riconoscimento di un indennizzo, atteso che l'assenza di risposta al reclamo del 13/05/2021 è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo di cui sopra e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

Infine, non si ritiene possa essere riconosciuto alcun indennizzo per la perdita del numero, stante il fatto che l'utente non ha dimostrato di aver posto in essere alcuna attività volta alla riattivazione della numerazione di cui lamenta la perdita. Infatti, sebbene sia verosimile che nelle more della risoluzione del disservizio l'istante abbia provveduto all'attivazione dei servizi con tecnologia alternativa, la condotta inerte successiva alla comunicazione del CdM non è compatibile con il riconoscimento dell'indennizzo di cui si discute. Infatti, se il sig. R. avesse avuto effettivo interesse alla numerazione, certamente avrebbe dovuto attivarsi per recuperarla, ma non risulta l'abbia fatto. Pertanto, deve constatarsi che il creditore della prestazione non ha posto in essere una condotta diligente volta ad evitare la causazione del disservizio; quindi, in virtù dell'articolo 1227 del codice civile, alcun indennizzo si ritiene di riconoscere per la perdita del numero.

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 parzialmente l'istanza dell'utente R.D. 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, euro 1.452,50 (millequattrocentocinquanta/50), maggiorati degli interessi legali a

decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per omessa attivazione del servizio.

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, 13 gennaio 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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