

DELIBERA N. 94/20/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ORAZIETTI/FASTWEB S.P.A. (GU14/120269/2019)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 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, comma 1, del decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162 recante *“Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e del Garante per la protezione dei dati personali” pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 31 dicembre 2019, n. 305 con il quale in predetto termine del 31 dicembre 2019 è sostituito dal termine del 31 marzo 2020;*

VISTA l'istanza del Sig. Oraziotti, acquisita al protocollo n. 0198294 dell'8/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nell'istanza di definizione, contesta l'impossibilità di migrare la linea telefonica dedotta in controversia da Fastweb S.p.A. a Wind Tre S.p.A. in quanto *“Wind-Infostrada mi comunicava che il codice di migrazione fornitomi da fastweb (FWM01114745686011T) era errato”*. A fronte delle numerose segnalazioni dell'istante, Fastweb S.p.A. ha sempre confermato la correttezza del codice di migrazione fornito, tuttavia neanche Vodafone Italia S.p.A. è riuscita ad espletare la migrazione.

In relazione a tanto, l'istante ha reclamato a mezzo PEC, ma non ha ottenuto riscontro e si trova, dunque, nell'impossibilità di cambiare operatore.

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

i. *“il rilascio immediato di un codice di migrazione corretto e riconosciuto da tutti gli operatori”;*

ii. *la corresponsione dell'indennizzo “per numerose perdite di tempo avute; il risarcimento del danno non patrimoniale e morale che ho patito in occasione del disagio; non possibilità di utilizzare piattaforme tecnologiche maggiormente evolute; perdita della possibilità di aderire ad offerta di altro operatore che mi permetterebbe collegamento FTTH nei termini temporali precedenti alla scadenza; indennità di euro 15 per ogni giorno di ritardo dalla richiesta.”*

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *“l'unica richiesta di migrazione della linea predetta è giunta alla scrivente in data 17.12.2018, ed è stata correttamente espletata il 31.12.2018; pertanto, in assenza di qualsivoglia altra richiesta di migrazione*

e/o portabilità dell'utenza in esame, e senza la comunicazione di espletamento né disdetta dell'istante, il rapporto è proseguito sino al 31.12.2018, data in cui è stato chiuso”.

L'operatore ha quindi precisato che non è emersa alcuna problematica concernente il codice di migrazione, tant'è che non sono pervenuti né reclami né segnalazioni da parte istante in ordine ai fatti dedotti in controversia.

3. Motivazione della decisione

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

In esito a espressa richiesta di integrazione istruttoria, rivolta a Wind Tre S.p.A., l'operatore *recipient* ha dichiarato che *“in data 04/12/18 veniva inoltrato l'ordine di attivazione FTTH per LNA+ NP relativo alla numerazione 0116275xxx. La LNA (nuova linea) veniva attivata in data 13/12/18 e la NP (number portability) si completava in data 31/12/18”*. Ciò stante, la richiesta *sub i.* deve intendersi di fatto superata.

Per quanto concerne la richiesta *sub ii.*, *in primis*, si deve precisare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, pertanto la relativa domanda di risarcimento non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al *Regolamento sugli indennizzi*, approvato con delibera n. 347/18/CONS. Tuttavia, neanche sotto il profilo indennitario può trovare accoglimento la richiesta dell'utente, in quanto la rappresentazione dei fatti, così come formulata nell'istanza di definizione, non trova riscontro alcuno nella documentazione al fascicolo. In particolare, Wind Tre S.p.A., operatore *recipient* non ha addotto alcuna difficoltà nell'espletamento della procedura di migrazione, tantomeno ha rappresentato di aver riscontrato impedimenti tecnici con causale *“codice di migrazione errato”*; tantomeno in atti è prodotta una qualche documentazione che confermi l'impossibilità di espletare la procedura di migrazione dell'utenza di cui trattasi in Vodafone Italia S.p.A.

Per quanto sopra, le richieste dell'utente non possono essere accolte.

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

DELIBERA

Articolo 1

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

2. 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.

3. 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, 27 febbraio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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