

DETERMINA DIRETTORIALE 10/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/305152/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Seppoloni - TIM SpA (Kena mobile), Fastweb SpA

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Seppoloni, del 14/07/2020 acquisita con protocollo N. 0302261 del 14/07/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante, titolare dell’utenza n. 075600xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. l’utente, in data 30/01/2019, ha stipulato un contratto con Fastweb S.p.A., avente ad oggetto la fornitura del servizio voce e internet sull’utenza dedotta in controversia, previa portabilità della stessa da TIM S.p.A.; b. il Sig. Seppoloni, subito dopo l’attivazione dei servizi da parte di Fastweb S.p.A., ha constatato «malfunzionamenti nella linea telefonica e nei servizi dedicati da FASTWEB, ai propri clienti, per la gestione on line dei profili di utenza. In particolare, per ciò che riguarda il servizio di telefonia, la ricezione delle chiamate dall’estero risultava non funzionante. Per ciò che concerne invece il servizio on line di FASTWEB di gestione del contratto, risultava non accessibile la sezione: “myfastpage”»; c. il 19/02/19, ovvero il giorno dopo l’attivazione dei servizi, l’istante ha segnalato i disservizi di cui sopra e in data 4/3/19 è intervenuto un tecnico che però non ha risolto la problematica, come segnalato il 6/3/19; d. Fastweb S.p.A., il 10 marzo seguente, ha comunicato che il disservizio era stato risolto, ma «tale circostanza tuttavia non corrispondeva al vero», pertanto l’utente, il 22/03/19, ha comunicato a Fastweb S.p.A. la risoluzione del contratto e, in pari data, ha restituito il modem, a mezzo corriere; e. in replica e in udienza l’utente ha altresì precisato che «a seguito di disservizi cagionati dal FASTWEB il ricorrente ha deciso di risolvere il contratto e di migrare presso l’operatore TIM, con portabilità del numero n.075600xxx. In occasione del processo di migrazione, TIM ha dedotto l’impossibilità di garantire la portabilità del numero, asserendo che il codice di migrazione scritturato nella fattura di FASTWEB non consentiva tale operazione. Di tal che il ricorrente, per concludere positivamente la migrazione, è stato costretto a cambiare utenza telefonica, la quale attualmente è registrata con il seguente n.0755092xxx, come peraltro dimostrano gli atti depositati da TIM»; f. l’operatore che avrebbe dovuto essere recipient, TIM S.p.A. ha quindi attivato una nuova utenza telefonica, n. 0755092xxx, in data 29/03/19; g. infine, Fastweb S.p.A. non ha riscontrato la richiesta di indennizzo, inviata dall’utente in data 18/4/19, a fronte delle asserite inadempienze contrattuali. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la corresponsione dell’indennizzo per «mancata attivazione del servizio di chiamate dall’estero», in riferimento a tutta la durata del contratto, ovvero al periodo compreso dal 18/02/2019 al 28/03/2019, per complessivi 39 giorni; ii. la corresponsione dell’indennizzo per «mancata attivazione del servizio di gestione on line del contratto e segnatamente per l’impossibilità di accesso alla sezione “myfastpage”», in riferimento a tutta la durata del contratto, ovvero al periodo compreso dal 18/02/2019 al 28/03/2019, per complessivi 39 giorni;

iii. la corresponsione dell'indennizzo per «tardivo intervento del tecnico per lo la risoluzione dei disservizi»; iv. la corresponsione dell'indennizzo per perdita della numerazione; v. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo; vi. «la liquidazione delle spese di procedura».

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue. A seguito dell'adesione di controparte alla PDA, la migrazione è stata correttamente espletata in data 18/02/19, successivamente non è stata riscontrata alcuna anomalia nell'erogazione dei servizi; in particolare, «non corrisponde al vero che non sarebbe stato possibile l'accesso alla MyFastPage». In data 07/03/2019 l'utente ha segnalato l'impossibilità a ricevere chiamate da una sola numerazione estera proveniente dalla Francia, tuttavia «detta problematica non è imputabile alla scrivente atteso che quando la mancata ricezione delle chiamate è circoscritta ad una numerazione, la verifica va richiesta al gestore dal quale parte la chiamata, in questo caso all'utente che chiamava dalla Francia», come risulta dal rapporto tecnico sottoscritto dall'utente. In ordine all'omessa migrazione della numerazione in TIM S.p.A. l'operatore ha dichiarato che «diversamente da quanto ex adverso sostenuto, il CDM è sempre stato presente in fattura e non è mai variato; tuttavia, alcuna richiesta di migrazione e/o di NPP della linea predetta è giunta da parte di un operatore terzo». Il rapporto è cessato per effetto della disdetta di parte istante, datata 21/03/19. Sulla base di tali circostanze Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante. L'operatore TIM S.p.A. ha dichiarato che il rapporto contrattuale sussistente con l'istante ha ad oggetto l'utenza n. 0755092xxx che «risulta attivata in data 29/3/2019» e non è quella dedotta in controversia. 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.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento, per i motivi che seguono. La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento nei confronti di Fastweb S.p.A. in riferimento al periodo compreso dal 19/02/19 al 28/03/19, stante l'articolo 13, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi, secondo cui, ai fini del calcolo dell'indennizzo per malf funzionamento del servizio, bisogna tenere conto della data di presentazione del reclamo e, dalla documentazione al fascicolo, risulta che il primo reclamo risale al 19/02/19. In particolare, il rapporto dell'intervento tecnico realizzato dall'operatore non conferma quanto addotto da Fastweb S.p.A., ovvero che il disservizio lamentato da parte istante consisteva nell'impossibilità di ricevere chiamate da una sola numerazione estera proveniente dalla Francia, tantomeno che era imputabile «al gestore dal quale parte la chiamata». Peraltro, anche dopo l'esecuzione dell'intervento, non risulta che il disservizio sia stato risolto, come sostenuto da Fastweb S.p.A., tant'è che risultano ulteriori reclami in atti. Pertanto, l'operatore è tenuto a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 2, nella misura di euro 3,00 al giorno per 37 giorni, come sopra computati, per un importo complessivo pari a euro 111,00. Parimenti, può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii., atteso che Fastweb S.p.A. non ha dimostrato il contrario, ovvero che l'utente accedesse senza impedimenti alla pagina Web «myfastpage». Pertanto, per il principio di non contestazione, l'operatore è tenuto a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 4, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, nella misura di euro 1,00 al giorno per 39 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 19/02/19 al 28/03/19, per un importo complessivo pari a euro 37,00. Viceversa, non può trovare autonomo accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii., atteso che la tardività dell'intervento tecnico è un aspetto già valutato in sede di accoglimento della richiesta di cui al punto i., pertanto deve ritenersi implicitamente già soddisfatta; inoltre, nell'ambito del Regolamento sugli indennizzi, non è prevista alcuna fattispecie riconducibile specificamente a tale disservizio. Anche la richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può essere accolta. In particolare, dalla documentazione al fascicolo, non si evince alcuna responsabilità a carico di Fastweb S.p.A. in relazione alla perdita della numerazione 075600xxx, avendo l'operatore dichiarato di non aver ricevuto alcuna richiesta di migrazione e non avendo TIM S.p.A. dimostrato il contrario. Ciò stante, l'asserzione dell'utente circa l'errata configurazione del CDM da parte di Fastweb S.p.A., ostativa all'espletamento della migrazione, non trova conferma in atti. TIM S.p.A., infatti, ha dichiarato che l'utente non aveva chiesto la migrazione, non che Fastweb S.p.A. avrebbe ostacolato la procedura. In relazione a tanto, benché TIM S.p.A., anche in esito ad espressa richiesta istruttoria, non abbia dimostrato il titolo contrattuale fondante il rapporto con l'utente in relazione alla nuova numerazione attivata (0755092xxx), non può non rilevarsi che il Sig. Seppoloni non ha mai reclamato in ordine alla perdita del numero. Pertanto, a prescindere dal fatto che tale condotta manifesta disinteresse per la risoluzione del disservizio, salvo chiederne l'indennizzo, l'omesso reclamo a TIM S.p.A. non ha messo in condizioni l'operatore di riparare tempestivamente al pregiudizio arrecato e, ai sensi dell'articolo 14, comma

4, del Regolamento sugli indennizzi, esclude il riconoscimento dell'indennizzo previsto dal regolamento. Parimenti, non si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante di cui al punto v. in quanto, premesso che dalla documentazione in atti si evince che il Sig. Seppoloni nel corso del rapporto contrattuale con Fastweb S.p.A. ha comunque sempre interloquito con l'operatore, la richiesta di indennizzo inviata in data 18/4/19 non può qualificarsi propriamente un reclamo non essendo una segnalazione volta alla risoluzione di un disservizio. Tantomeno può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto vi. in quanto la procedura adita, a mezzo della piattaforma Conciliaweb, è gratuita e non risulta provata alcuna spesa giustificata a carico dell'utente.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 14/07/2020, 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 111,00 (centoundici/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce; ii. euro 37,00 (trentasette/00) a titolo di indennizzo per omessa attivazione servizio accessorio gratuito.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Per il direttore
Enrico Maria Cotugno