

DETERMINA DIRETTORIALE 10/23/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/558817/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA S.A. - Fastweb S.p.A.

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 “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 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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente S.A., del 19/10/2022 acquisita con protocollo n. 0298821 del 19/10/2022;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza fissa n. 0912521xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 06/07/2022 l’istante ha chiesto il passaggio «della numerazione lavorativa principale 0912521xxx» da Vodafone Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A., ma alla data del deposito dell’istanza di definizione la procedura ancora non era stata espletata; b. «la linea è stata attivata da Fastweb in data 19 Luglio 2022 che ha cominciato la fatturazione dalla medesima data», nelle more è stata depositata l’istanza per adozione del GU5/551401/2022. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la corresponsione dell’indennizzo dovuto, ai sensi dell’articolo 7, comma 2, e 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi; ii. «lo storno quantomeno parziale della fattura n. AO14770xxx del 19 agosto 2022, almeno per il periodo in cui non ho usufruito del servizio».

Fastweb S.p.A., nell’ambito del contraddittorio, ha dichiarato che «si tratta di un cliente residenziale attivato il 19/07/2022. Fastweb, oltre ad assegnare immediatamente il numero provvisorio 0917321xxx, inoltra

richiesta di Number Portability, che tuttavia veniva bocciata il 25.07.2022. Vodafone, gestore donating, riscontrava nuova richiesta solo il 22.09.2022». La procedura di portabilità è stata poi espletata in data 05/10/2022. Per quel che concerne la richiesta di storno della fattura n. AO14770xxx del 19 agosto 2022, l'operatore ha precisato che trattandosi di una fattura emessa da Vodafone Italia S.p.A., pertanto la richiesta di storno deve essere rivolta al nominato operatore.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. La richiesta dell'istante di cui al punto i. può essere accolta, alla luce delle memorie integrative depositate dal Donor Wind Tre S.p.A. in data 03/05/2023. In particolare, a seguito di apposita richiesta istruttoria, è emerso che Fastweb S.p.A., in data 22/07/2022, ha inviato due richieste duplicate -la n. N0014061xxx e la n. N0014061xxx- su file diversi e pertanto Wind Tre S.p.A. Donor ha fornito il KO con causale di scarto "Codice Ordine Recipient Duplicato". come previsto dalla regolamentazione vigente. A fronte di ciò, non risulta che Fastweb S.p.A. Recipient abbia prontamente provveduto a correggere l'errore, tantomeno ne abbia dato tempestiva informativa al proprio cliente; salvo poi inviare una nuova richiesta di NP pura, in data 22/09/2022, a fronte del GU5/551401/2022 depositato il 20/09/2022. In relazione a tanto, la condotta dell'operatore coinvolto in controversia si ritiene non corretta sia sotto il profilo della duplicazione della richiesta di NP pura nella medesima data, sia per aver omesso di dare tempestiva comunicazione al proprio cliente dell'impedimento tecnico riscontrato in corso di procedura, nonché per essere rimasta inerte sino al deposito del GU5/551401/2022. Pertanto, in riferimento al periodo compreso dal 22/07/2022 al 22/09/2022 Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, per un importo complessivo pari a euro 310,00 computati nella misura di euro 5,00 al giorno per 62 giorni. Viceversa, non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto ii. in quanto, avendo ad oggetto la fattura emessa da un altro operatore, ossia Vodafone Italia S.p.A., si configura come una richiesta risarcitoria, inammissibile in questa sede, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento di procedura.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 19/10/2022, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 310,00 (trecentodieci), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per ritardo nel passaggio tra operatori.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella