

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/274756/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Monticelli - Fastweb SpA, Wind Tre (Very Mobile)

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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Monticelli, del 05/05/2020 acquisita con protocollo N. 0193517 del 05/05/2020

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 fissa n. 053492xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 05/10/19 l’utente ha aderito alla proposta contrattuale di Fastweb S.p.A. avente ad oggetto la fornitura del servizio di telefonia mobile, nonché del servizio voce e ADSL, previa migrazione della linea con NP da Wind Tre S.p.A. su cui era attivo esclusivamente il servizio voce; b. Fastweb S.p.A. ha rimandato ripetutamente l’attivazione della linea che, nelle more, era comunque servita da Wind Tre S.p.A., infine la procedura di migrazione è stata espletata in data 08/01/2020; c. tuttavia, dal 27/12/19 al 08/01/2020 l’utente è rimasto completamente disservito; d. l’istante, in udienza, ha altresì precisato che l’indennizzo contrattuale previsto per il ritardo nella procedura di passaggio tra operatori è applicabile esclusivamente in relazione al servizio voce, mentre, atteso che il servizio di connessione a internet non era fornito dall’operatore donating Wind Tre S.p.A., in relazione al servizio ADSL chiede la liquidazione dell’indennizzo per ritardata attivazione del servizio. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la liquidazione dell’indennizzo per ritardata attivazione del servizio ADSL, computato nella misura complessiva di euro 262,50 in riferimento a giorni 35; ii. la liquidazione dell’indennizzo per sospensione del servizio senza preavviso nella misura complessiva di euro 97,50 in riferimento a giorni 13; iii. la liquidazione dell’indennizzo per «mancata informativa su ritardo/impedimento attivazione ADSL rame fuori rete Fastweb» nella misura complessiva di euro 135,00 in riferimento a giorni 45; iv. la liquidazione dell’indennizzo per «disservizio completa interruzione» nella misura complessiva di euro 50,00 in riferimento a giorni 13; v. liquidazione dell’indennizzo per «disservizi procedure passaggio operatori» nella misura complessiva di euro 52,50 in riferimento a giorni 45.

L’operatore Fastweb S.p.A., nell’ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue. A seguito dell’adesione di controparte alla proposta di abbonamento, del 05.10.2019, il «trasferimento è stato effettuato con procedura di migrazione da Wind Operatore Donating a Fastweb Operatore Recipient espletata in data 7/01/2020, dopo rimodulazione della DAC (data attesa consegna) dal 27/12/2019 al 7/01/2020». L’interruzione della linea n. 053492608xxx è quindi avvenuta antecedentemente al trasferimento dell’utenza suddetta a Fastweb

S.p.A. Infatti, l’operatore Recipient soltanto il 7/01/2020 ha acquisito la linea n. 053492xxx e ha attivato

i servizi il giorno seguente. Infine, la Società ha precisato che «Fastweb ha costantemente e ripetutamente informato sui tempi di attesa l'istante Monticelli, la quale infatti conferma che ogni lunedì spostavano l'attivazione fino ad arrivare al 16 dicembre dove abbiamo ricevuto il modem e in seguito la nuova conferma di attivazione della linea il 20/12/19. A tale data nulla si è attivato e hanno di nuovo spostato la data di attivazione al 27/12/19». Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante. L'operatore WIND Tre S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che «in data 7 ottobre 2019 risale a sistema prenotifica di migrazione della linea 053492608xxx, scenario Wind Tre Olo Donating Fastweb Olo Recipient, non avanzata in Fase 3; in data 27 novembre 2019 risale a sistema ulteriore prenotifica di migrazione verso Fastweb avente codice sessione 539607906; in data 17 dicembre 2019 si accendeva la fase

3. La migrazione si espletava positivamente in data 07 gennaio 2020. La linea, quindi, in data 7 gennaio 2020 veniva cessata su rete Wind Tre». Infine, l'operatore ha evidenziato che in relazione ai disservizi eventualmente occorsi dal 27 dicembre 2019 all'8 gennaio 2020, nelle more della migrazione, alcun reclamo risulta inviato da controparte, pertanto alcun indennizzo potrà essere riconosciuto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. In via preliminare, giova precisare che, in esecuzione alla PDA sottoscritta dall'istante, Fastweb S.p.A. ha espletato una procedura di migrazione; pertanto, la disciplina regolamentare che trova applicazione nel caso di specie, anche sotto il profilo della tempistica di espletamento, è quella dettata dalla delibera n. 274/07/CONS. In particolare, in virtù del contratto stipulato, Fastweb S.p.A. era tenuta ad attivare il servizio ADSL, non fornito dal precedente operatore WIND Tre S.p.A., non su una nuova linea, ma sulla linea migrata da WIND Tre S.p.A., quindi l'espletamento della procedura di migrazione era attività prodromica e imprescindibile ai fini dell'attivazione del servizio di connessione a internet. Ciò stante, la fattispecie di cui si discute esula dalla tempistica dei 60 giorni, prevista nelle CGC dell'operatore in caso di nuova attivazione, e le singole richieste dell'utente vanno esaminate avendo riguardo alle tempistiche determinate dalla procedura di migrazione, come regolamentata dalla delibera sopra richiamata. La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento, in virtù delle considerazioni che precedono. In esecuzione al contratto, infatti, l'operatore recipient doveva preliminarmente acquisire la linea, tramite l'espletamento della procedura di migrazione, e poi attivare i servizi, voce e ADSL. Orbene, fermo restando che il ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione sarà preso in considerazione sotto altro profilo indennitario, non risulta che Fastweb S.p.A. abbia ritardato ad attivare il servizio di connessione a internet dopo aver acquisito l'utenza migrata n. 053492xxx, pertanto alcun indennizzo potrà essere corrisposto a tale titolo. La richiesta dell'istante di cui al punto ii., parimenti, non può trovare accoglimento in quanto, premesso che nel periodo compreso 27/12/19 al 08/01/2020 l'operatore tenuto alla fornitura del servizio era WIND Tre S.p.A., non risulta che l'utente abbia puntualmente reclamato il disservizio, mettendo l'operatore in condizioni di intervenire per risolverlo. Pertanto, fermo restando che, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, ai fini del computo dell'indennizzo per sospensione dei servizi è imprescindibile il reclamo inviato dall'utente all'operatore, in virtù dell'orientamento costante dell'Autorità alcun indennizzo potrà essere riconosciuto a tale titolo. Anche la richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare autonomo accoglimento, tenuto conto che l'utente stesso, nell'istanza, ha dichiarato di essere stata puntualmente informata dall'operatore in ordine allo slittamento del termine di attivazione. La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento per le medesime considerazioni per cui non è stata accolta la richiesta di cui al punto ii. Viceversa, può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto iv. Infatti, atteso che Fastweb S.p.A. si impegna ad espletare la procedura di migrazione entro 10 giorni lavorativi dalla stipula del contratto, avvenuta nel caso di specie il 05/10/19, stante la tabella indennizzi depositata dall'utente al fascicolo, la Società è tenuta a corrispondere in favore dell'istante euro 1,50 al giorno, per 83 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 17/10/19 al 08/01/2020, per un importo complessivo pari a euro 124,50.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 05/05/2020, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 124,50 (centoventiquattro/50), a titolo di indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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.

Il direttore
Mario Staderini