

DETERMINA DIRETTORIALE 137/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/299989/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mazzarella - 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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Mazzarella del 02/07/2020, acquisita con protocollo N. 0284114 del 02/07/2020;

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 mobile n. 3337620xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 18/04/2019 l’utente ha richiesto la portabilità della numerazione dedotta in controversia da TIM S.p.A. a Fastweb S.p.A.; b. il 02/07/2019 il Sig. Mazzarella ha smarrito il cellulare e la relativa SIM; c. in esito alla richiesta di blocco della SIM, Fastweb S.p.A. adduceva che non era possibile a causa di un “disallineamento dei sistemi”; d. in seguito, l’utente ha presentato la denuncia di smarrimento e ha attivato un’altra utenza mobile con l’operatore Wind Tre S.p.A.; e. a metà settembre Fastweb S.p.A. ha consegnato all’istante una nuova scheda SIM che, però, risulta "non registrata sulla rete"; f. nelle more, all’utente sono sempre stati addebitati in conto corrente i corrispettivi relativi a servizi non erogati. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. il rimborso dei costi addebitati in riferimento al periodo, compreso da luglio 2019 a maggio 2020, per un importo complessivo pari a euro 76,45; ii. la liquidazione dell’indennizzo pari a euro 1.800,00, a titolo di «indennizzo per malfunzionamento del servizio telefonico e internet "Mobile Voce" "PARI A EURO 5 PER OGNI GIORNO DI INTERRUZIONE” »; iii. la liquidazione dell’indennizzo pari a euro 300,00, a titolo di ritardo nell’attivazione dei servizi in omissione degli oneri informativi di competenza; iv. la liquidazione dell’indennizzo pari a euro 2.700,00, «per omessa e/o ritardata portabilità del numero pari a 7,50 euro per ogni giorno di sospensione/ interruzione del servizio»; v. la liquidazione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami per un importo complessivo pari a euro 300,00; vi. la liquidazione dell’indennizzo per perdita della numerazione per un importo complessivo pari a euro 1.000,00; vii. la liquidazione dell’indennizzo pari a euro 30,00 «per l’acquisto di una nuova sim con altro operatore (wind)».

L’operatore Fastweb S.p.A., nell’ambito del contraddittorio, ha dichiarato che «la richiesta di sospensione della sim del 12 luglio 2019 è stata tempestivamente presa in carico da Fastweb; tuttavia, durante la gestione la scrivente appurava che, a causa di un disallineamento nei sistemi, non era possibile tecnicamente procedere alla sospensione; detta circostanza è stata debitamente riferita a controparte come dalla stessa dichiarato nel GU14». L’operatore ha altresì rilevato che l’istante non ha reclamato, né inviato disdetta, bensì è rimasto inerte «per ben un anno», infatti «dal 12.07.2019 (data di smarrimento), alcun reclamo è giunto alla scrivente».

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,

atteso che appare incontestato l'omessa fruizione dei servizi telefonici da parte dell'utente a far data dal 12/07/19. L'operatore, in merito, non ha negato di aver addebitato i relativi corrispettivi, ma ha semplicemente dichiarato, in memorie, di aver preso in carico la richiesta di sospensione della SIM, ma di non averla gestita tempestivamente. In relazione a tanto, gli eventuali corrispettivi addebitati in relazione ai servizi attivi sulla numerazione dedotta in controversia non possono essere addebitati al Sig. Mazzarella; pertanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi addebitati all'utente in riferimento alla numerazione dedotta in controversia a far data dal 12/07/19. Viceversa, non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto ii. in quanto, premesso che l'interruzione dei servizi non è stata determinata da un evento imputabile a Fastweb S.p.A., il riconoscimento del relativo indennizzo presuppone che l'utente sia completamente disservito; mentre, nella fattispecie, il Sig. Mazzarella fruiva dei servizi telefonici erogati da WIND Tre S.p.A., sebbene su una numerazione diversa da quella dedotta in controversia. Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii. Nel merito, dalla ricostruzione di parte istante si desume che lo stesso, in esito allo smarrimento della SIM, abbia richiesto a Fastweb S.p.A., oltre alla disattivazione della SIM smarrita, la riattivazione dell'utenza n. 3337620xxx su una nuova SIM. L'operatore, tuttavia, non ha mai riassegnato la numerazione all'utente che, però, risulta sia stato informato della problematica, tant'è che nell'istanza dichiara «mi dicono che "a causa di un disallineamento del sistema" non possono procedere al blocco di tale scheda sim e neanche provvedere (per lo stesso problema) a sostituire la scheda smarrita con un'altra». Ciò stante, deve desumersi che Fastweb S.p.A. abbia onorato gli oneri informativi di competenza. Anche la richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può essere accolta, atteso che il vigente Regolamento sugli indennizzi non prevede la corresponsione di alcun indennizzo «per omessa e/o ritardata portabilità del numero pari a 7,50 euro per ogni giorno di sospensione/ interruzione del servizio». Così come non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto v. in quanto non risultano reclami in atti. Al contrario, può trovare parziale accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto vi. Infatti, atteso che la numerazione risulta sia andata perduta, in quanto l'operatore dal lontano luglio 2019 non l'ha più riassegnata all'utente, si ritiene che nel caso di specie trovi applicazione l'articolo 10 del Regolamento sugli indennizzi. Tuttavia, considerato che il Sig. Mazzarella non ha dimostrato in atti la decorrenza della titolarità dell'utenza di cui si discute, tantomeno lo ha indicato con precisione in udienza, si ritiene che l'operatore, in via equitativa, debba corrispondere a parte istante euro 100,00. Infine, anche la richiesta dell'istante di cui al punto vi. non può essere accolta in quanto il rimborso del costo sostenuto dall'utente per l'acquisto di un'altra SIM non può configurarsi propriamente quale indennizzo, ai sensi del Regolamento approvato con delibera n. 347/18/CONS, piuttosto quale risarcimento del danno indiretto il cui accertamento è escluso dalla sfera di competenza dell'Autorità.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 02/07/2020, è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi addebitati all'utente in riferimento alla SIM n. 3337620xxx a far data dal 12/07/2019; inoltre, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, deve corrispondere in favore di parte istante euro 100,00 (cento/00), maggiorati degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per perdita della numerazione.

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