DETERMINA DIRETTORIALE 138/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/425099/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRIMAT - 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;

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";

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. 696/20/CONS;

VISTA l'istanza della società TRIMAT, del 17/05/2021 acquisita con protocollo n. 0227662 del 17/05/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare dell'utenza business n. 3494650xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 01/03/2021, l'utente ha chiesto la portabilità della numerazione dedotta in controversia; b. «la rete sul cell è Fastweb ma non funziona né il servizio dati, né la linea provvisoria, se si chiama il numero in questione risulta inattivo»; c. «sono state aperte due pratiche, una il 02/03/2021 e l'altra il 11/03/2021, da parte di Fastweb ma al momento il problema non è ancora risolto». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. «risarcimento totale isolamento per gg 17 pari a euro 1.700,00».

L'operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che «l'utente ha domandato la portabilità del numero con PDA 349 4650xxx del 16.02.2021, regolarmente espletata il 1.03.2021. A quel punto sui sistemi Fastweb risultava che l'utenza era stata impattata da un'anomalia, è stato quindi aperto un ticket e la questione è stata normalizza il successivo 17.03.2021», e il provvedimento d'urgenza richiesto da controparte è stato archiviato.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento, come di seguito precisato. Preliminarmente, si precisa l'istante, sebbene contattato,

non ha ritenuto di partecipare all'udienza di discussione, pertanto la decisione della controversia è fondata esclusivamente sulle circostanze che emergono dagli atti. Nel merito, fermo restando che la domanda di risarcimento può trovare accoglimento in questa sede esclusivamente in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al Regolamento approvato con delibera n. 347/18/CONS, la richiesta di parte istante merita di essere accolta, atteso che risulta incontestata l'assenza di servizio nel periodo circoscritto dall'utente. Pertanto, in riferimento al periodo compreso dal 02/03/2021 (data del reclamo) al 16/03/2021, l'operatore è tenuto a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, commi 1, 3 e 6, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari ad euro 12,00 al giorno, per 15 giorni, per un importo complessivo pari a euro 180,00.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in accoglimento dell'istanza del 17/05/2021, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 180,00 (centottanta/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di interruzione del servizio.

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
Mario Staderini