

DETERMINA DIRETTORIALE 14/19/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/72759/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Di Rocco - 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 Di Rocco, del 23/01/2019 acquisita con protocollo N. 0030748 del 25/01/2019

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, ha contestato il ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità di tre utenze mobili da Fastweb S.p.A. a Iliad Italia S.p.A. In particolare, il Sig. Di Rocco ha dichiarato che in data 31/05/18 ha chiesto la portabilità della numerazione 3482683xxx (espletata il 27/06/18); in data 05/06/18 ha chiesto la portabilità della numerazione 3738827xxx (espletata il 04/07/18) e in data 05/06/18 ha chiesto la portabilità della numerazione 3491228xxx (espletata il 04/07/18). L'utente ha anche precisato di aver inviato 4 PEC a FASTWEB S.p.A., rispettivamente in data 08/06/18, 11/06/18, 16/06/18 e 29/06/18, cui la Società non ha mai fornito riscontro. L'istante ha altresì chiesto il riaccredito delle somme addebitate in riferimento al numero 3482683xxx che, nella fattura M003884904 del 01/07/18, è considerato in Fastweb S.p.A. fino al 13 luglio 2018, mentre a far data dal 27/06/18 risultava migrato in Iliad Italia S.p.A. In particolare, l'utente ha addotto che il ritardo nell'espletamento della portabilità è addebitabile a Fastweb S.p.A. in quanto l'operatore ha arbitrariamente modificato gli originali codici ICC-ID (Integrated Circuit Card ID) di tutte e tre le SIM. "La richiesta di migrazione con portabilità del numero, quindi, non poteva – come non ha potuto per oltre venti giorni – essere presa in carico da ILIAD con successo a causa della differenza sussistente tra gli ICCID originari e quelli nuovi, a me sconosciuti in quanto non stampati sul retro delle rispettive SIM". Infatti, il 09/06/2018 l'operatore FASTWEB con codice 140246 alle ore 10:43 mi ha dettato i nuovi numeri seriali: 3482683xxx vecchio 8939500000013472382 nuovo 8939080000002216731, n. 3738827xxx vecchio 939500000044507628 nuovo 8939080000002216723, n. 3491228xxx vecchio 8939500000014849216 nuovo 8939080000003104431". Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste: i) il risarcimento del danno per la mancata portabilità protrattasi per oltre 20 giorni per ciascun numero richiesto; ii) il risarcimento danno per grave inadempimento contrattuale (mancata assistenza e/o spiegazioni per il reiterato diniego di portabilità); iii) il risarcimento del danno di immagine nei confronti del nuovo operatore ILIAD in quanto "il reiterato diniego ha fatto supporre l'esistenza di situazioni debitorie insolte"; iv) il riaccredito degli importi addebitati per il numero 3482683xxx, trasferito il 26/06/18 ed ancora presente in fatturazione fino al 13/07/18.

L'operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che in data 22 giugno 2018 ha ricevuto la richiesta di portabilità della numerazione 3482683xxx, espletata il 27 giugno 2018; in data 27 giugno 2018 ha ricevuto la richiesta di portabilità della numerazione 3738827xxx, espletata il 5 luglio 2018; in data 28 giugno 2018

ha ricevuto la richiesta di portabilità della numerazione 3491228xxx, espletata il 5 luglio 2018. Il contratto è comunque rimasto attivo "con oggetto l'erogazione dei servizi sulla linea fissa n. 0418778xxx.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le seguenti motivazioni. In via preliminare giova precisare che le pretese risarcitorie non possono trovare accoglimento in questa sede in quanto la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità cui spetta riconoscere, se dovuti, solo gli indennizzi di cui al Regolamento approvato con delibera n. 347/18/CONS. Nel merito, non risulta provato che il ritardo nella portabilità delle utenze in Iliad S.p.A. sia stato determinato dalla condotta dell'operatore donating, Fastweb S.p.A. Infatti, l'utente ha addotto che tale circostanza l'avrebbe riferita l'operatore recipient, Iliad S.p.A., ma al fascicolo non vi è prova documentale che lo confermi. In particolare, l'operatore recipient, invitato a produrre memorie a titolo di richiesta di integrazione istruttoria, ha omesso di farlo, pertanto resta incontestato quanto provato dalle schermate di sistema dell'operatore donating, ovvero che Iliad S.p.A. ha inserito a sistema le richieste di portabilità delle utenze mobili n. 3482683xxx, n. 3738827xxx, n. 3491228xxx, rispettivamente, in data 22, 27 e 28 giugno e Fastweb S.p.A. le ha gestite nei termini regolamentari. Parimenti, fermo restando che di per sé l'asserita modifica dei numeri seriali delle schede SIM di cui si discute non è riconducibile ad alcuna delle ipotesi di indennizzo di cui al Regolamento sopra richiamato, comunque trattasi di una circostanza che non trova alcun riscontro documentale, se non nelle mail che l'istante ha inviato agli operatori, rimaste prive di seguito. Pertanto, la richiesta sub i) non può trovare accoglimento nei confronti di Fastweb S.p.A. in quanto dalle risultanze istruttorie non è emerso, inconfutabilmente, che il ritardo nella portabilità delle utenze dedotte in controversia è stato determinato dal predetto operatore. La richiesta sub ii), sotto il profilo della mancata risposta al reclamo, si ritiene soddisfatta per facta concludentia essendo le utenze poi migrate nell'arco temporale di 45 giorni che Fastweb S.p.A. si riserva, ai sensi della propria Carta servizi, per dare riscontro al reclamo. Infine, premesso che l'Autorità non è competente a decidere in merito alla richiesta sub iii), si ritiene di accogliere la richiesta sub iv), pertanto Fastweb S.p.A. è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, l'importo addebitato nella fattura M003884904 del 01/07/18 in relazione all'utenza numero 3482683xxx, portata in Iliad S.p.A. a far data dal 27/06/18.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in accoglimento dell'istanza del 23/01/2019, è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, l'importo addebitato nella fattura M003884904 del 01/07/18 in relazione all'utenza numero 3482683xxx, portata in Iliad S.p.A. a far data dal 27/06/18.

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