

DETERMINA DIRETTORIALE 141/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/425285/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Studio

Legale G. - Fastweb SpA, TIM SpA (Kena mobile)

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 Studio Legale G., del 17/05/2021 acquisita con protocollo n. 0228746 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. 073332xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:
a. l’utente ha richiesto «per esigenze lavorative (come da modulo fornito da Fastweb, allegato al fascicolo documentale e correttamente inviato a Fastweb in data 8/10/2020), di migrare la numerazione Tim 073332xxx in Fastweb, andando a sovrascrivere il numero secondario 07331990ccc. Tale procedura è stata concordata col servizio clienti Fastweb»; b. nonostante i numerosi reclami e solleciti la procedura, alla data del deposito dell’istanza di definizione, non era ancora stata espletata. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. «la gestione e l’espletamento della pratica di number portability come richiesto ad ottobre 2020, trasferendo il numero 073332xxx al posto dello 07331990xxx»; ii. la corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami di gennaio e di marzo 2021, nella misura massima di euro 300,00; iii. la corresponsione dell’indennizzo per ritardo nell’espletamento della procedura di migrazione; iv. «si richiede un indennizzo per il grave disagio subito che si quantifica prudentemente in €2000».

L'operatore TIM S.p.A., preliminarmente ha eccepito che «nei confronti di TIM non è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione, in quanto l'UG da cui deriva la presente istanza di definizione è stato rivolto soltanto a Fastweb S.p.A.», pertanto ha chiesto l'archiviazione del procedimento nei propri confronti. Nel merito, ha poi addotto che «non risultano richieste di migrazione relativamente alle linee oggetto di controversia. Si rileva, inoltre, che il correlato GU5 è stato rivolto solo a Fastweb ed è stato archiviato per rinuncia». L'operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che «con comunicazione inserita nel fascicolo relativo al procedimento di conciliazione, in data 23.4.2021, Fastweb ha comunicato l'infattibilità tecnica della portabilità richiesta. In forza di quanto sopra la numerazione è rimasta attiva in Telecom e regolarmente funzionate con il predetto operatore».

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Preliminarmente, si precisa che l'eccezione di TIM S.p.A. non è stata accolta, ai sensi dell'articolo 19, comma 1, del Regolamento di procedura. Nel merito, la richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento, in quanto, a prescindere dal fatto che trattasi di un obbligo di fare, Fastweb S.p.A. ha chiaramente rappresentato di non essere nelle condizioni tecniche di rendere la prestazione richiesta; quindi, la pretesa dell'utente risulta tecnicamente ineseguibile e, secondo un paradigma giuridico di pacifica applicazione, ad impossibilia nemo tenetur. Parimenti, non si ritiene di dare autonomo accoglimento alla richiesta di cui al punto ii. in quanto l'assenza di risposta al reclamo sarà valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo che segue; diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte. Infatti, può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iii., atteso che a fronte di un contratto sottoscritto in data 08/10/2020, solo il 23/04/2021 parte istante è stata messa a conoscenza dell'impedimento tecnico riscontrato nel corso dell'espletamento della procedura. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari ad euro 3,00 al giorno, per 166 giorni, computati in riferimento al periodo di cui sopra e già decurtati di giorni 30, previsti per l'espletamento della migrazione, per un importo complessivo pari ad euro 498,00. Infine, la richiesta di parte istante di cui al punto iv. non può essere accolta, in quanto generica e non rispondente ad alcuna fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale 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 498,00 (quattrocentonovantotto/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per disservizi nel passaggio 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
Mario Staderini