

## **DETERMINA Fascicolo n. GU14/425717/2021**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Rinaldi - Fastweb SpA**

#### **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 dell’utente Rinaldi, del 18/05/2021 acquisita con protocollo n. 0231070 del 18/05/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza n. 055711xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 12/11/2020 l’utente ha sottoscritto un contratto per la fornitura dei servizi di telefonia fissa, voce e dati, in tecnologia fibra, previa portabilità del numero 055711xxx da Tiscali Italia S.p.A.; b. in data 27/11/2020, i tecnici di Fastweb S.p.A. hanno installato il modem presso il domicilio dell’utente, attivando un numero provvisorio; c. tuttavia, non veniva espletata la migrazione e l’istante riscontrava «il malfunzionamento del servizio per mancato rispetto degli standard qualitativi (velocità di connessione instabile ed inferiore a quanto garantito nel contratto)», pertanto contattava ripetutamente il servizio clienti dell’operatore, nei mesi di dicembre 2020 e gennaio 2021, ma il disservizio non veniva risolto; d. in relazione a tanto, il Sig. Rinaldi ha formalizzato un reclamo a mezzo PEC l’11/02/2021 avente ad oggetto «performance di rete inferiori a quelle garantite, la mancata migrazione del numero di telefonia fissa, la mancata comunicazione di FASTWEB dei problemi ripetutamente segnalati, e non per ultimo, la doppia fatturazione (vecchio e nuovo gestore)». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la corresponsione dell’indennizzo per omessa portabilità del numero (dal 27/11/2020 al 18/5/2021); ii. la corresponsione dell’indennizzo per

malfunzionamento del servizio «(mancato rispetto degli standard qualitativi, velocità di connessione instabile, ripetutamente sotto i 20 mb/s) dal 27/11/2020 al 4/12/2020»; iii. la corresponsione dell'indennizzo per perdita della titolarità della numerazione «oltre 15 anni di titolarità del numero»; iv. la corresponsione dell'indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami; v. il rimborso delle «fatture vecchio gestore: 213,00 euro (II934S0R76O51I-115) 01/11/2020 - 31/12/2020: 60,96 euro (II934S0R76O51I-116) 01/01/2021 - 28/02/2021: 58,44 euro (II934S0R76O51I-117) 01/03/2021 - 30/04/2021: 47,70 euro (II934S0R76O51I-118) 01/05/2021 - 30/06/2021: 45,90 euro 60,96 + 58,44 + 47,70 + 45,90 = 213,00 865,00 + 28,00 + 1.500,00 + 300,00 + 213,00 = 2.906,00».

L'operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che «se il numero non è passato in Fastweb ciò non è dipeso dallo scrivente operatore bensì dal fatto che in un primo momento il sig. Rinaldi ha errato a indicare sia il CDM che l'operatore Donating e poi, una volta che ha rettificato i dati, era troppo tardi in quanto la linea risultava cessata da Tiscali». In particolare, «come si legge, con la PDA l'utente ha indicato quale codice di migrazione SRJ055711xxxC e come operatore di provenienza TLC (ossia TIM, a cui effettivamente corrisponde quel CDM)». Fastweb S.p.A. ha dunque attivato la linea in data 27/11/2020 e il successivo 01/12/2020 ha inserito la richiesta di portabilità che è stata bocciata con causale CDM errato; «di tale circostanza l'utente è stato informato tramite call center, così come dallo stesso confermato con PEC dell'11.2.2021, con cui il sig. Rinaldi ha sollecitato la portabilità allegando le fatture dell'operatore di provenienza e solo in quell'occasione Fastweb ha avuto contezza del fatto che l'operatore Donating era Tiscali e che il CDM era YGDu0010323320xxx». Quando la Società ha inserito a sistema la richiesta di portabilità corretta ha ricevuto comunque un KO con causale "directory number non attivo". La perdita della numerazione, pertanto, non è imputabile a Fastweb S.p.A. Infine, per quel che concerne la richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio, l'operatore ha addotto che non risultano allegati estratti Ne.mesys o altri speed test a comprova della lentezza di navigazione che comunque, fermo restando la delibera n. 244/08/CONS, non è una fattispecie prevista dal Regolamento sugli indennizzi.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento, atteso che Fastweb S.p.A. non ha dimostrato che l'errore del CDM, ostativo all'espletamento della richiesta di portabilità del 01/12/2020, fosse addebitabile all'utente. In particolare, benché l'operatore abbia dichiarato in memorie che l'utente avrebbe indicato nella PDA un CDM errato, deve constatarsi che la PDA depositata in atti da Fastweb S.p.A. non risulta sottoscritta; pertanto, deve ritenersi che sia frutto di una mera riproduzione cartacea dei dati estrapolati dal programma gestionale dell'operatore. Atteso quindi che non è provata la riconducibilità dell'errore all'istante, in virtù del criterio del favor utentis, deve ritenersi addebitabile esclusivamente all'operatore. In relazione a tanto, premesso che ai sensi della delibera n. 35/10/CIR la procedura di portabilità avrebbe dovuto espletarsi entro 9 giorni lavorativi dall'attivazione della nuova linea, in riferimento al periodo compreso dal 09/12/2020 all'08/02/2021 (data in cui Tiscali Italia S.p.A. ha cessato la numerazione) la Società è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari ad euro 5,00 al giorno per 61 giorni, per un importo complessivo pari ad euro 305,00. Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto ii. attinente al downgrade della velocità di navigazione. Infatti, premesso che la qualità del servizio di connessione ad internet è misurabile attraverso il software gratuito Ne.Me.Sys., ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP, "Qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata". Parimenti, non può essere accolta la richiesta di cui al punto iii., atteso che, come emerso dall'approfondimento istruttorio, la cessazione della numerazione non è addebitabile a Fastweb S.p.A. In proposito, a fronte di espressa richiesta di integrazione istruttoria, Tiscali Italia S.p.A. ha dichiarato che «a causa di un disallineamento sui sistemi, in data 08/02/2021, veniva processato un ordine di cancellazione con rientro

del numero su rete TIM. In data 17/02/2021 alla richiesta di rientro della numerazione 055711xxx perveniva un espletamento negativo da parte di TIM alla quale seguiva la cessazione del contratto Tiscali». Merita invece accoglimento la richiesta di parte istante di cui al punto iv. in quanto l'operatore non ha provato di aver fornito riscontro al reclamo inviato a mezzo PEC in data 11/02/2021, tantomeno di aver tempestivamente informato l'utente dell'impossibilità di espletare la procedura di portabilità a fronte del KO con causale "directory number non attivo". In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. è quindi tenuta a corrispondere l'indennizzo previsto dall'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari ad euro 2,50 al giorno per 43 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dall'11/02/2021 al 10/05/2021 (data in cui è stato esperito il tentativo di conciliazione), decurtati del termine di 45 giorni che l'operatore, ai sensi della propria carta servizi, dispone per fornire riscontro ai reclami, per un importo complessivo pari ad euro 107,50. Infine, non può essere accolta la richiesta di cui al punto v. in quanto, come precisato da Tiscali Italia S.p.A., l'utente ha fruito dei servizi erogati dal predetto operatore sino al 27/11/2020; pertanto, alcun addebito può essere imputato a Fastweb S.p.A. se l'operatore donating ha proseguito ad emettere fatture in riferimento ad un periodo in cui non ha erogato alcun servizio.

#### DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 18/05/2021, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 305,00 (trecentocinque/00) a titolo di indennizzo per disservizi nel passaggio tra operatori; ii. euro 107,50 (centosette/50) a titolo di indennizzo per omessa risposta al reclamo.

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  
Giovanni Santella