

DETERMINA Fascicolo n. GU14/432157/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Compare - 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 Compare, del 09/06/2021 acquisita con protocollo n. 0259942 del 09/06/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza n. 0289415xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in esito ad un contratto stipulato nel mese di dicembre 2018, Fastweb S.p.A. non ha espletato la procedura di portabilità e in relazione a tanto è stato inviato, a mezzo mail, apposito reclamo scritto; b. nel mese di ottobre, in riscontro ai reclami inviati, l’utente è stata informata che avrebbero «scalato 100 euro dalle successive bollette», ma così non è stato, infatti «mi tartassano dicendo che le devo pagare altrimenti mi interrompono la linea e così pago»; c. «in realtà ciò che era stato scalato erano circa €50 e le ultime bollette erano state addebitate sul mio conto, quello nuovo dell’Intesa San Paolo o tramite bonifico Postepay e così continua ad essere». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la corresponsione dell’indennizzo per ritardata portabilità del numero, in misura pari ad euro 245,00 (49 gg x €5); ii. la corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami, nella misura massima di euro 300,00.

L’operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che l’istante ha sottoscritto il contratto dedotto in controversia in data 28/10/2019; la Società «ha attivato il contratto in data 4.11.2019 e in data 10.12.2019

lo scrivente operatore ha inserito a portale la richiesta di portabilità del numero che è stata espletata in data 23.12.2019». In via preliminare, l'operatore ha eccepito l'inammissibilità della richiesta di indennizzo, ai sensi dell'articolo 2, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, avendo dichiarato di aver già riconosciuto l'indennizzo contrattuale previsto per ritardo nella portabilità, «difatti, tale somma è stata rimborsata mediante lo storno della fattura n. M025156447 del 01.11.2020 e della successiva fattura n. M027102073 del 1.12.2020, e mediante la compensazione delle fatture insolute così come si evince dal quadro contabile». L'istante è stata informata di ciò a mezzo mail del 13/10/2020. Fastweb S.p.A. ha inoltre rappresentato che a carico della Sig.ra Compare risulta una morosità pari a euro 100,35 generata da fatture insolute. Inoltre, premesso che la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non è stata dedotta nell'istanza di conciliazione, l'operatore ha evidenziato di aver riscontrato per facta concludentia il reclamo del 12/11/2019 «difatti in data 10.12.2019 lo scrivente operatore ha avviato la procedura di portabilità»; inoltre il reclamo del 10/12/2019 è stato riscontrato a mezzo mail del 13/10/2020 «inviata alla Sig.ra Compare in data 13.10.2020 per riferire del rimborso della somma di €100,00».

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, nei limiti di euro 145,00, tenuto conto che l'utenza è stata attivata in data 04/11/2019 e la portabilità è stata espletata in data 23/12/2019. In particolare, 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 04/11/2019 al 23/12/2019 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 39 giorni, decurtati di euro 50,00 che Fastweb S.p.A. ha dimostrato di aver già rimborsato all'utente, mediante lo storno della fattura n. M025156xxx del 01.11.2020 e della successiva fattura n. M027102xxx del 1.12.2020, per un importo complessivo pari ad euro 145,00. Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto ii. atteso che nei termini previsti dalla propria Carta Servizi, ovvero 45 giorni, l'operatore ha dimostrato di aver gestito i reclami avanzati dall'utente, sia risolvendo il disservizio, sia riconoscendo, a mezzo storno delle fatture n. M025156447 del 01.11.2020 e della successiva fattura n. M027102073 del 1.12.2020, l'indennizzo previsto dalle condizioni contrattuali.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 09/06/2021, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 145,00, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di ritardo nella portabilità del numero.

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