

Determina Fascicolo n. GU14/413750/2021

Definizione della controversia Gaddoni - 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. 238/21/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente GADDONI, del 12/04/2021 acquisita con protocollo n. 0173827 del 12/04/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare della linea telefonica n. 076329xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. in data 22/12/2020 l’utente ha sottoscritto un contratto «per una connessione ADSL+Voce residenziale»;
- b. «a febbraio contattavo l’operatore per conoscere la data di attivazione della linea. L’operatore rispondeva che il contratto era inserito nel sistema, ma non aveva informazioni sulla data di attivazione»
- c. alla data del deposito dell’istanza di definizione il servizio di connessione dati ancora non era stato attivato;
- d. in data 12/04/2021, in occasione dell’udienza del tentativo obbligatorio di conciliazione, l’operatore ha dichiarato che «non era possibile attivare il servizio a causa di non precisate cause tecniche»;
- e. in data 11/10/2021 l’utente ha dichiarato in atti che «la linea è stata attivata ma non è disponibile il contratto e le condizioni applicate, non è possibile ottenere i dati per configurare il modem libero necessario all’integrazione nella LAN esistente». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la corresponsione dell’indennizzo per mancata attivazione del servizio; ii. la corresponsione dell’indennizzo per perdita della numerazione.

L'operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che «in data 22.12.2020 l'istante ha aderito ad una proposta di abbonamento "Fastweb NeXXt Casa", avente ad oggetto l'erogazione del servizio voce e dati con migrazione da Vodafone della numerazione 076329xxx». In data 11/01/2021 l'operatore ha inserito l'ordine di attivazione della linea, «ma l'ordine di migrazione Recipient del numero sopra indicato è stato sospeso il 29.1.2021, in quanto non è stata superata la fase di aggancio del RID». Nel corso dell'udienza di conciliazione, come confermato dall'utente, la Società ha reso edotto il proprio cliente in merito all'infattibilità della richiesta di attivazione. Infine, Fastweb S.p.A. ha addotto che «controparte non ha inviato alcun reclamo, né ha depositato istanza GU5 volta al ripristino della numerazione, di cui non si ha neppure contezza della cessazione».

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 rappresenta che la migrazione dell'utenza dedotta in controversia, da Vodafone Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A., risulta espletata in data 04/05/2021; ciò stante, la richiesta attinente la perdita della numerazione non può trovare accoglimento. Viceversa, merita accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto i., ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, in virtù delle considerazioni che seguono. In primis, si osserva che l'istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, in riferimento alla procedura di cui si discute, è stata depositata il 16/02/2021, tanto vale a superare l'eccezione sollevata da Fastweb S.p.A. in ordine all'omesso reclamo da parte dell'utente. Inoltre, si osserva che nel periodo compreso dal dicembre 2020 al maggio 2021, dalla documentazione in atti, non emerge che l'utenza di cui trattasi fosse disservita; pertanto, deve ritenersi che nelle more dell'espletamento della procedura di migrazione l'istante fruisse dei servizi erogati da Vodafone Italia S.p.A. Fastweb S.p.A. è quindi tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari ad euro 1,50 al giorno per 103 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 22/12/2020 al 04/05/2021, decurtati di giorni 30 di cui l'operatore dispone per l'espletamento della procedura, per un importo complessivo pari ad euro 154,50. Infine, si precisa che, sebbene in data 12/04/2021, nel corso dell'udienza di conciliazione, Fastweb S.p.A. avesse incontestatamente assolto agli oneri informativi di competenza, liberandosi dalla propria obbligazione nei confronti dell'utente, la condotta successivamente assunta (invio della richiesta di NP out a Vodafone Italia S.p.A.) ha di fatto contraddetto la dichiarazione resa in udienza, ingenerando nell'utente la legittima aspettativa di ottenere il passaggio della numerazione. Pertanto, in virtù del criterio del favor utentis e in considerazione dell'esiguità del periodo considerato, è stato ritenuto conveniente individuare il dies ad quem del computo dell'indennizzo nella data in cui il disservizio è stato risolto.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 12/04/2021, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 154,50 (centocinquantaquattro/50), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per disservizi nel passaggio tra 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
Giovanni Santella