

Determina fascicolo n. GU14/442502/2021

Definizione della controversia Russo - 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 RUSSO, del 15/07/2021 acquisita con protocollo n. 0307507 del 15/07/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza n. 024882xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 13/02/2021 l’utente ha sottoscritto un contratto con l’operatore Fastweb S.p.A., avente ad oggetto l’attivazione dei servizi telefonici sulla numerazione dedotta in controversia, previa portabilità della stessa da TIM S.p.A.; b. nonostante Fastweb S.p.A. avesse garantito che il passaggio del numero sarebbe avvenuto in breve tempo, la procedura non veniva espletata e tanto determinava l’addebito di una doppia fatturazione a carico dell’istante; c. infatti, nelle more, TIM S.p.A. continuava ad emettere fatture e anche Fastweb S.p.A. emetteva fatture riferite al numero provvisorio che nel frattempo aveva attivato; d. i servizi sono stati ripristinati solo a far data dal 10/06/2021. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la corresponsione di un indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori in riferimento al periodo compreso dal 31/03/2021 al 10/06/2021; ii. la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami; iii. il rimborso delle fatture emesse da TIM S.p.A. nel periodo compreso dal mese di aprile al mese di luglio 2021.

L'operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che, in esito alla sottoscrizione della PdA del 13/02/2021, in adesione «all'offerta residenziale Fastweb per i servizi di linea fissa voce e dati in tecnologia UltraFibra-BS GPON, con contestuale richiesta di NP della numerazione 024882xxx già attiva in Tim», l'11/03/2021 l'operatore ha attivato una numerazione nativa «correttamente e regolarmente attiva e funzionante, come si evince dal traffico in fattura per il periodo oggetto di contestazione». Tuttavia, la prima richiesta di portabilità della risorsa dedotta in controversia, inserita il 16/03/2021, ha ricevuto il KO di TIM S.p.A. il 17/03/2021, con causale "codice segreto errato". In data 31/03/2021 l'utente ha comunicato il CDM corretto e Fastweb S.p.A. ha immediatamente reiterato la richiesta di portabilità che comunque è andata in scarto, ripetutamente, con causale "directory number non attivo". In data 19/05/2021, il Sig. Russo ha depositato l'istanza GU5/425962/2021 e il relativo procedimento è stato esteso anche nei confronti di TIM S.p.A. che, in data 24/05/2021, «segnalava di avere sui propri sistemi un ordinativo andato 3 in scarto per codice segreto errato e comunicava il codice segreto corretto TLS024882xxxO». In esito, il 27/05/2021 Fastweb S.p.A. ha inserito sul portale i dati corretti e la portabilità è stata espletata il 10/06/2021. L'operatore ha quindi evidenziato che la prima richiesta di portabilità è stata bocciata da TIM S.p.A. per avere inserito il codice di migrazione errato fornito dall'utente nella proposta di abbonamento; successivamente, avuta contezza del codice esatto, la Società si è attivata sin dal 09/04/2021, ma la procedura è fallita per "directory number non attivo" e quindi per causa non riconducibile a Fastweb S.p.A. Infine, Fastweb S.p.A. ha rappresentato che «la domanda di ripetizione di importi per le fatture pagate a Tim da aprile a luglio 2021 è per la prima volta espressamente formulata in questa sede non avendo costituito oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione e pertanto è inammissibile ai sensi degli artt. 6 e 14.1 del Regolamento di procedura»; inoltre, «la richiesta di indennizzi ex art. 12 del Regolamento è infondata in quanto, Fastweb comunicava la presa in carico della segnalazione il 14.04.2021 (avvenuta di fatto il 9.04.2021) entro il termine contrattualmente concesso alla compagnia telefonica per la gestione delle comunicazioni degli utenti».

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 ai sensi dell'articolo 7, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, atteso che l'operatore non ha dimostrato che la bocciatura della richiesta di portabilità, datata 16/03/2021 non sia dipesa dalla propria responsabilità. In particolare, la PdA depositata al fascicolo, in cui è indicato il CdM rivelatosi errato, non è sottoscritta dall'utente; pertanto, non è dimostrato che la comunicazione del codice segreto errato sia imputabile al Sig. Russo, come vuole sostenere la Società in memorie. Peraltro, ricevuto lo scarto da TIM S.p.A. in data 17/03/2021, non vi è prova che Fastweb S.p.A. abbia tempestivamente comunicato al proprio cliente l'impedimento tecnico riscontrato. Quanto all'asserita richiesta di portabilità dell'aprile seguente, la stessa non risulta a TIM S.p.A. donating, come si evince dalle memorie depositate dall'operatore in esito ad espressa richiesta di integrazione istruttoria. Peraltro, la documentazione depositata da Fastweb S.p.A., a comprova delle proprie asserzioni in merito (doc. 3 allegato alle memorie), non può assolutamente ritenersi abbia valore probante. Si osserva quindi, alla luce della documentazione al fascicolo, che, a fronte della comunicazione del CdM effettuata dall'utente medesimo, a mezzo PEC del 31/03/2021, Fastweb S.p.A. è rimasta inerte fino al deposito dell'istanza GU5/425962/2021; tant'è che l'operatore neanche dimostra di aver adempiuto agli oneri informativi di competenza in esito allo scarto asseritamente ricevuto da TIM S.p.A. con causale "directory number non attivo". Per quanto sopra, Fastweb S.p.A., ai sensi e per gli effetti della normativa richiamata, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente euro 5,00 al giorno, per 71 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 17/03/2021 (data del KO di TIM S.p.A. alla prima richiesta di portabilità) al 27/5/2021 (data in cui, in esito al deposito dell'istanza GU5/425962/2021, Fastweb S.p.A. ha inviato la richiesta di portabilità all'operatore donating che l'ha poi espletata il 10/06/2021), per un importo complessivo pari a euro 355,00. Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii. atteso che l'unica comunicazione in atti risulta essere quella inviata dal Sig. Russo a mezzo PEC del 31/03/2021 e l'indennizzo per il mancato riscontro alla stessa, relativa al disservizio dedotto in controversia, può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo. In sostanza, l'assenza di risposta al reclamo del 31/03/2021 è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo di cui sopra e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte. Infine, anche la richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può essere accolta, inquanto attiene al profilo del risarcimento del danno e, in quanto tale, esula dall'ambito di competenza dell'Autorità.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 15/07/2021, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente euro 355,00 (trecentocinquantacinque/00), maggiorati degli interessi legali computati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di disservizi per 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