

DETERMINA Fascicolo n. GU14/438580/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA MAGI - Fastweb SpA, BT Italia 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 della società MAGI, del 01/07/2021 acquisita con protocollo n. 0289747 del 01/07/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza business n. 051236xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. il 30/07/2020 i servizi telefonici attivi sulla numerazione dedotta in controversia sono stati interrotti; b. «dopo diverse segnalazioni al call center Fastweb l’utente venne a sapere che la linea era passata ad altro operatore»; c. a nulla sono valsi i numerosi reclami effettuati presso il call center dell’operatore, tantomeno la mail inviata il 05/08/2020; d. «dopo numerosi tentativi in data 18 agosto 2020 veniva firmato via telematica un contratto nuovo in mancanza di possibilità di riattivare il vecchio»; e. in data 08/09/2020 un tecnico ha installato il nuovo modem, ma la linea è stata riattivata solo il 14/10/2020. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la corresponsione dell’indennizzo per «assenza linea voce dal 30.7.2020 al 14.10.2020», pari ad euro 912,00; ii. lo storno delle fatture emesse durante il periodo di disservizio.

L’operatore BT Italia S.p.A. ha dichiarato che «ha sottoscritto in data 06/07/2020 un contratto con Gelatiamo per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica con richiesta di portabilità del numero 051236xxx». BT Italia S.p.A. ha quindi inviato la richiesta di portabilità a Fastweb S.p.A., espletata il 30/07/2020. Il 06/10/2020 BT Italia S.p.A., in qualità di operatore donating, ha espletato la richiesta di portabilità verso

Fastweb S.p.A., operatore recipient. La Società ha infine precisato che in riferimento al periodo oggetto di contestazione non sono state emesse fatture. L'operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che «in data 22.7.2020 ha ricevuto da parte di British Telecom la richiesta di portabilità dell'utenza oggetto di contestazione che è stata correttamente espletata in data 30.7.2020». In data 03/09/2020 l'utente ha sottoscritto con Fastweb S.p.A. un nuovo contratto, in virtù del quale, in data 08/09/2020, sono stati attivati i servizi telefonici su un numero provvisorio. Il 6 ottobre seguente è stata espletata la portabilità in Fastweb S.p.A. del numero 051236xxx che è stato configurato in data 14/10/2020. Per quanto sopra, l'operatore ha rappresentato che «il numero oggetto di contestazione, nel periodo in cui si sarebbe manifestato il disservizio, non era nella propria titolarità». Infine, riguardo la richiesta di storno delle fatture, l'operatore ha addotto che «come previsto dall'art. 12, comma 8 delle Condizioni generali di contratto "Eventuali reclami dovranno essere inoltrati a Fastweb secondo quanto previsto dall'articolo 10. In assenza di tempestivo reclamo di cui all'articolo 10.4, le fatture si intenderanno accettate dal Cliente»; pertanto, non avendo l'istante mai reclamato in relazione alle fatture emesse, i relativi importi devono considerarsi accettati, conseguentemente la relativa richiesta di storno non merita accoglimento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Le procedure di passaggio delle utenze tra operatori trovano la loro disciplina regolamentare nelle delibere n. 274/07/CONS e n. 35/10/CIR e loro successive modifiche e integrazioni. In particolare, la delibera n. 274/07/CONS disciplina la procedura di migrazione nei servizi di accesso; mentre, la delibera n. 35/10/CIR disciplina le procedure di portabilità delle numerazioni (Number Portability Pura). Orbene, premesso che la procedura di passaggio espletata nel caso di specie è quella della NPP, proprio a tutela degli utenti nei confronti dei passaggi non richiesti, la richiamata delibera n. 35/10/CIR prevede che a ciascun utente venga assegnato un preciso ed univoco codice segreto che l'operatore Recipient (BT Italia S.p.A. nel caso di cui si discute) è tenuto a comunicare all'operatore Donating (Fastweb S.p.A. nel caso di cui si discute) contestualmente alla richiesta della di portabilità della numerazione, a garanzia che la richiesta di passaggio sia avanzata effettivamente dal titolare della numerazione. Infatti, il codice segreto è definito tale proprio perché è noto solo all'utente titolare della numerazione cui è associato. L'operatore Donating è dunque tenuto a verificare la correttezza del codice segreto comunicato dall'operatore Recipient per avere certezza che la richiesta di portabilità provenga dall'utente titolare della numerazione cui il codice è associato; viceversa, qualora il codice immesso dall'operatore Recipient non fosse corretto, la procedura non potrebbe essere espletata. Nella fattispecie dedotta in controversia, il soggetto che ha sottoscritto il contratto con BT Italia S.p.A. è diverso dalla società istante, titolare della numerazione in Fastweb S.p.A.; tuttavia, è stato accertato in sede di integrazione istruttoria che il codice segreto indicato nel contratto è quello associato all'utenza, di cui è stata richiesta la portabilità, intestata a MAGI s.r.l. Si osserva, dunque, che un soggetto giuridico non titolare di una numerazione era a conoscenza del codice segreto associato alla stessa ed aveva interesse ad acquisirne la titolarità. Orbene, la questione attiene ad un ambito di indagine non di competenza dell'Autorità che, viceversa, è tenuta a verificare la correttezza e la conformità alle prescrizioni regolamentari e alle pattuizioni contrattuali della condotta assunta, rispettivamente, dagli operatori nell'ambito dello svolgimento del rapporto contrattuale. In relazione a tanto, alla luce della documentazione in atti, si ritiene che l'operatore Fastweb S.p.A. abbia puntualmente adempiuto alle verifiche formali e tecniche cui era tenuto, stante la correttezza della richiesta pervenuta dall'operatore Recipient; parimenti, BT Italia S.p.A. ha puntualmente posto in essere le attività di competenza finalizzate all'espletamento della procedura di portabilità, in esecuzione alle pattuizioni contrattuali. Pertanto per il periodo in cui l'utenza è passata all'operatore BT non è possibile individuare responsabilità a carico dei due operatori coinvolti. Fermo restando quanto sopra rilevato, in considerazione del disservizio patito dall'utente nel periodo dallo stesso circoscritto, si osserva che, a fronte del contratto sottoscritto in data 03/09/2020 per il rientro dell'utenza in Fastweb S.p.A., l'operatore ha attivato i servizi telefonici, su un numero provvisorio, in data 08/09/2020 e la numerazione dedotta in controversia ha poi ripreso a funzionare regolarmente solo il 14/10/2020. Pertanto, in parziale accoglimento della richiesta di parte istante di cui al punto i., Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari a euro 10,00 al giorno per 27 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 08/09/2020 al 14/10/2020, decurtati di 9 giorni, normalmente previsti per l'espletamento della procedura di NNP, ai sensi della citata delibera n. 35/10/CIR, per un importo complessivo pari a euro 270,00. Merita altresì accoglimento la richiesta di cui al punto ii. Infatti, premesso che risulta incontestata la mancata erogazione dei servizi nel periodo compreso dal 30/07/2020 al 14/10/2020, è lecito

ritenere che non avendo l'operatore fornito la prestazione contrattuale di competenza non può pretendere il pagamento in quanto decade dal diritto alla controprestazione da parte dell'utente. Pertanto, avendo BT Italia S.p.A. dichiarato in memorie di non aver emesso fatture in riferimento al periodo oggetto di contestazione, gli importi eventualmente addebitati da Fastweb S.p.A. in riferimento al periodo compreso dal 30/07/2020 al 14/10/2020 meritano di essere stornati, ovvero rimborsati. In merito, giova precisare che Fastweb S.p.A. non può invocare l'applicazione dell'articolo 10.4 delle Condizioni generali di contratto a titolo di esimente in quanto, per eccepire l'omessa tempestiva contestazione delle fatture, l'operatore avrebbe dovuto provare di averle inviate e, soprattutto, la data in cui lo avrebbe fatto.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 01/07/2021, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente euro 270,00 (duecentosettanta/00), maggiorati degli interessi legali computati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per disservizi nella procedura di passaggio tra operatori, nonché a stornare, ovvero rimborsare, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, gli importi eventualmente addebitati in riferimento al periodo compreso dal 30/07/2020 al 14/10/2020

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