

DETERMINA DIRETTORIALE 23/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/128968/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PIRAS - Fastweb SpA, TIM SpA (Kena mobile)**

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito Regolamento Indennizzi;

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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente PIRAS, del 28/05/2019 acquisita con protocollo N. 0231194 del 28/05/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

L’utente, nell’istanza di definizione, ha dichiarato che in data 8 giugno 2018 ha richiesto a Fastweb S.p.A. l’attivazione dei servizi voce e ADSL sul numero 078389xxx, previa migrazione da TIM S.p.A.; tuttavia “benché sia trascorso quasi un anno dalla richiesta, il servizio non è stato attivato”. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l’istante ha presentato le seguenti richieste: i. la corresponsione dell’indennizzo per ritardata attivazione dei servizi, ADSL e voce; ii. la corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo del 4 settembre 2018; iii. l’attivazione dei servizi, ADSL e voce, sul numero 078389xxx.

TIM S.p.A., in memorie, ha dichiarato che “in data 24/10/18, l’istante ha depositato il GU5 con il quale ha segnalato la mancata migrazione ad OLO Fastweb e, in data 26/10/18 è stato verificato in Open Access che la linea 078389xxx, intestata VITALIA PIRAS, è attiva con TIM e non sono presenti ordini di migrazione. In data, 06/11/18, in seguito a verifiche tecniche, i servizi sono risultati essere inattivabili per motivi tecnici non imputabili a Fastweb S.p.A. e, nello specifico, per assenza di copertura (centrale satura), con conseguente cancellazione (tecnica) del contratto intestato all’istante. Per i motivi sopra esposti, si conferma che l’utenza n. 078389xxx non risulta essere mai entrata nella disponibilità dello scrivente gestore”. Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che, in esito all’adesione di parte istante alla proposta contrattuale, la Società ha posto in essere tutte le attività di competenza; “tuttavia, l’attivazione non è risultata possibile per impossibilità tecnica per centrale TIM satura”. L’operatore ha anche precisato di averne dato opportuna informativa all’istante, anche in sede di GU5. Infine, Fastweb S.p.A. ha contestato il reclamo del 4 settembre 2018 in quanto successivo di tre mesi alla richiesta di attivazione (di giugno 2018) e anche perché asseritamente inviato a recapiti diversi da quelli indicati nel contratto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Dalla documentazione al fascicolo è emerso, con ogni evidenza, che l’esecuzione del contratto da parte di Fastweb S.p.A. si è resa impossibile per ragioni tecniche oggettive, indipendenti dagli operatori convenuti. Tuttavia, si deve ritenere che l’operatore era tenuto ad informare l’utente dell’impossibilità tecnica riscontrata. In particolare, tenuto conto che in data 8 giugno 2018 l’istante ha sottoscritto il contratto con Fastweb S.p.A. e che l’operatore, ai sensi delle proprie

Condizioni Generali di Contratto, si riserva 60 giorni per l'attivazione dei servizi, si ritiene che una volta riscontrata l'impossibilità di attivare avrebbe dovuto, quanto meno, comunicarlo al proprio cliente. Viceversa, sembrerebbe che lo stesso ne abbia avuto consapevolezza solo nell'ambito del provvedimento avviato, ex articolo 5 del Regolamento, in data 24 ottobre 2018. Per quanto sopra, in accoglimento alla richiesta sub i., si ritiene che Fastweb S.p.A. debba corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari a euro 1,50 al giorno per 77 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dall'8 giugno al 24 ottobre 2018 (data in cui l'utente era chiaramente a conoscenza del fatto che la centrale telefonica risultava saturata, pertanto Fastweb S.p.A. non era in condizioni di attivare i servizi richiesti) e già decurtati dei 60 giorni che l'operatore si riserva per l'attivazione dei servizi, per un importo complessivo pari a euro 115,50. Viceversa, non può trovare autonomo accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, perché il reclamo del 4 settembre 2018 si intende riscontrato per effetto dell'informativa resa nell'ambito del procedimento GU5/33186/2018, quindi nel termine di 45 giorni che l'operatore, ai sensi della propria Carta dei Servizi, si riserva per dare riscontro ai reclami. Tantomeno può essere accolta la richiesta di attivazione dei servizi con l'operatore Fastweb, alla luce degli evidenziati impedimenti tecnici.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 28/05/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, mediante bonifico o assegno bancario, euro 115,50 (centoquindici/50), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per omessa portabilità in assenza degli oneri informativi di competenza.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Mario Staderini