

DETERMINA DIRETTORIALE 27/22/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/522109/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA C.C. - Fastweb S.p.A.

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, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

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”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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. 124/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente C.C., del 04/05/2022 acquisita con protocollo n. 0145755 del 04/05/2022

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza n. 0693379xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. nel mese di febbraio 2022 l’utente, cliente di Tiscali Italia S.p.A., ha constatato che la numerazione dedotta in controversia, di cui ha dichiarato di essere titolare da oltre 10 anni, è stata indebitamente assegnata anche ad un altro utente, cliente di Fastweb S.p.A.; b. in relazione a tanto, il Sig. C. ha sporto reclamo in data 01/02/2022, atteso che «per un periodo di tempo indeterminato» non è stato raggiungibile dalle chiamate in ingresso che venivano indirizzate verso l’altro utente al quale era stata indebitamente assegnata la medesima numerazione; c. il lamentato disservizio ha altresì impedito all’istante di migrare verso altro operatore nelle more della risoluzione dello stesso. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. «risoluzione del disservizio»; ii. la corresponsione di un indennizzo per il disservizio patito, per un importo complessivo pari a euro 4.000,00.

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che «ha avuto in gestione il numero 0693379xxx del sig. C. dall'anno 2012 al successivo 2017, anno in cui è passata su altro operatore». Nel mese di febbraio 2022, a fronte della segnalazione di parte istante, l'operatore effettuava opportuni controlli in esito ai quali è emerso che «per un baco dei sistemi, quel numero risultava anche assegnato ad un suo cliente proprio dal mese di febbraio 2022. A quel punto la compagnia ha fatto tutto quanto di sua competenza per risolvere celermente la questione, assegnando un altro numero al suo abbonato e bonificando i sistemi». Il disservizio è stato risolto in data 03/03/2022. Infine, la Società ha evidenziato di aver assolto i propri oneri informativi dando tempestiva risposta al reclamo.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. In particolare, atteso che la richiesta dell'istante di cui al punto i. risulta incontestatamente già soddisfatta, può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii. Infatti, fermo restando che la responsabilità dell'operatore convenuto è dichiarata nelle memorie dallo stesso depositate e tenuto altresì conto che il disservizio prevalente dedotto in controversia attiene alla irregolare ricezione delle chiamate in ingresso, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari ad euro 3,00 al giorno per 29 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 02/02/2022 (data della prima segnalazione del Sig. C.) al 03/03/2022 (data in cui il disservizio è stato risolto), per un importo complessivo pari ad euro 87,00.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 04/05/2022, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 87,00 (ottantasette/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio.

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