

DETERMINA DIRETTORIALE 44/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/208580/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CITY EXPRESS - Fastweb SpA

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 della società CITY EXPRESS, del 24/11/2019 acquisita con protocollo N. 0505942 del 24/11/2019;

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:

La società City Express, titolare dell’utenza di telefonia fissa business n. 0805358xxx, nella propria istanza ha dichiarato di aver stipulato, in data 24.04.2019, un contratto con Fastweb S.p.A., avente ad oggetto l’attivazione dei servizi telefonici, voce e dati, previa migrazione della linea da TIM S.p.A. L’utente, a fronte del ritardo nell’espletamento della procedura, ha reclamato il 18.07.2019 ed il 21.07.2019, senza ricevere alcun riscontro; la linea “sarebbe stata attivata in Fastweb S.p.A. solo ad Agosto 2019”. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l’istante ha presentato le seguenti richieste: i. la corresponsione dell’indennizzo per ritardata portabilità della numerazione su rete Fastweb S.p.A.; ii. la corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo del 18.07.2019; iii. il rimborso delle spese di procedura.

Fastweb S.p.A. ha dichiarato in memorie che “a seguito della adesione di controparte alla proposta di abbonamento Fastweb, quest’ultima ha avviato tutte le operazioni necessarie all’attivazione in ossequio alle modalità e tempistiche previste dal regolamento negoziale”. In particolare, a fronte della proposta di abbonamento sottoscritta in data 24.04.2019, la procedura di migrazione è stata espletata in data 26.07.2019, “come si evince dalla fattura del 01.08.2019”. L’operatore ha altresì addotto che, nelle more della procedura, “ha contattato l’utente per informarlo della predetta circostanza al numero mobile 3665659xxx”. In merito alla mancata risposta al reclamo inviato in data 18.07.2019, l’operatore ha dichiarato che non vi era la necessità di fornire un riscontro esplicito al reclamo “posto che l’istanza UG è stata depositata in data 02.08.2019”.

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 sub i. merita accoglimento, atteso che, a fronte della sottoscrizione del contratto, avvenuta in data 24.04.2019, la procedura di portabilità è stata correttamente espletata solo in data 26.07.2019, ben oltre le tempistiche previste nelle Condizioni generali di contratto. Inoltre, Fastweb S.p.A. non ha fornito la prova di quanto addotto, ovvero di aver assolto agli oneri informativi di competenza, comunicando all’utente i motivi del ritardo. Per quanto sopra esposto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell’istante l’indennizzo di cui all’articolo 7, comma 1, in combinato disposto con l’articolo 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari a 3,00 euro al giorno, per 33 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 24.04.2019 (data di sottoscrizione della proposta di abbonamento) al 26.07.2019 (data di espletamento della migrazione) e decurtati di giorni 60 che l’operatore,

ai sensi delle proprie Condizioni generali di contratto, si riserva per l'attivazione del servizio, per un importo pari ad euro 99,00. Viceversa, non può trovare autonomo accoglimento la richiesta sub ii. in quanto il reclamo del 18.07.19, avente ad oggetto il ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità, ha avuto riscontro tempestivo per facta concludentia, atteso che la portabilità della numerazione è stata espletata nel termine di 45 giorni che, ai sensi delle proprie Condizioni generali di contratto, Fastweb S.p.A. si riserva per dare riscontro ai reclami. Infine, non si ritiene di accogliere la richiesta sub iii., atteso che la procedura di risoluzione delle controversie, a mezzo della piattaforma Conciliaweb, è gratuita e al fascicolo non risultano spese adeguatamente documentate.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 24/11/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, mediante bonifico o assegno bancario, euro 99,00 (novantanove/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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