

DETERMINA Fascicolo n. GU14/460224/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA FERRARA ANTONINO - 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, 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”;

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 FERRARA ANTONINO, del 27/09/2021 acquisita con protocollo n. 0381420 del 27/09/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza n. 3462345271, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. nel mese di giugno 2020 il Sig. Ferrara ha chiesto la portabilità dell’utenza mobile dedotta in controversia da TIM S.p.A. a Fastweb S.p.A.; b. Fastweb S.p.A. ha dunque attivato, in via provvisoria, una nuova SIM con numero 3755022111, al costo mensile di euro 8,95; c. tuttavia, nonostante i numerosi solleciti, la procedura di portabilità non è stata espletata e «l’utente per non perdere numero oggetto della richiesta è costretto a pagare entrambe le SIM (TIM e FASTWEB)». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. il rimborso dei costi addebitati in riferimento alla SIM attivata da Fastweb S.p.A.; ii. la corresponsione dell’indennizzo «per disservizi nelle procedure di passaggio (art. 7 comma 2): dal 03.06.2020 al 14.07.2021 = 376 giorni x 5,00 = euro 1.880,00».

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che la domanda di indennizzo per ritardata portabilità è inammissibile ai sensi dell’articolo 14.4 del Regolamento, atteso che «a fronte di una proposta di abbonamento del 3.6.2020, controparte non ha mai inviato né allegato alcun reclamo volto a segnalare oppure sollecitare

la portabilità del numero e ha atteso sino al 15.7.2021 per depositare istanza di conciliazione con contestuale formulario GU5». Nel merito, l'operatore ha poi precisato che, a fronte del contratto sottoscritto in data 03/06/2020, è stata inviata una richiesta di portabilità a TIM S.p.A. «bocciata da Tim, con conseguente annullamento dell'ordine di portabilità il 1.7.2020. In data 5.8.2020 controparte ha sottoscritto un nuovo modulo di portabilità contenente i dati corretti (doc. 3 - come si evince dal raffronto dei due documenti il codice iccid era completamente diverso). Tuttavia, a causa di impedimenti tecnici la richiesta di portabilità non è stata immediatamente possibile e si è completata il 27.7.2021. Nelle more, come riconosciuto da controparte, la numerazione è sempre stata attiva e funzionante in Tim». In definitiva, Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto delle domande di controparte atteso che «in un primo momento la portabilità è stata rifiutata da Tim (causa dati errati comunicati in sede di conclusione del contratto) e in un secondo momento ha subito un temporaneo impedimento tecnico». L'operatore ha poi concluso ribadendo che controparte non ha mai inoltrato alcun reclamo allo scrivente operatore ed evidenziando che le fatture emesse sono legittime e quindi dovute.

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, atteso che Fastweb S.p.A., in riferimento alle fatture emesse relativamente alla numerazione mobile n. 3755022111, non ha dimostrato la regolarità e la debenza degli importi contestati. In particolare, l'operatore non ha provato di aver erogato i servizi telefonici di cui richiede il pagamento, tantomeno che l'istante ne abbia fruito. In relazione a tanto, stante l'orientamento consolidato dell'Autorità, corroborato da numerose pronunce giurisprudenziali in tal senso, non si ritiene legittima la pretesa dell'operatore ad ottenere il pagamento degli importi addebitati in riferimento alla numerazione mobile n. 3755022111, in quanto non ha provato di aver erogato la prestazione contrattuale di competenza, tantomeno che l'utente ne abbia fruito. Viceversa, in ossequio dell'articolo 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii. Dalla documentazione al fascicolo, infatti, non risulta che il Sig. Ferrara abbia segnalato tempestivamente all'operatore il disservizio di cui si duole, atteso che non sono stati depositati reclami scritti, né è fatta menzione di eventuali reclami telefonici, tantomeno l'utente ha replicato alla precisa contestazione sollevata dall'operatore in memorie.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 27/09/2021, è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi addebitati in riferimento all'utenza n. 3755022111.

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