DETERMINA DIRETTORIALE 5/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/605339/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA L.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. 434/22/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente L.C., del 04/05/2023 acquisita con protocollo n. 0119838 del 04/05/2023;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare dell'utenza n. 0719695xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 16/09/2022 l'utente ha aderito alla proposta contrattuale di Fastweb S.p.A. avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici sull'utenza dedotta in controversia, previo passaggio da Wind Tre S.p.A.; b. tuttavia, alla data del deposito dell'istanza di definizione «siamo ancora senza linea»; c. a nulla sono valse le segnalazioni inviate ad entrambi gli operatori coinvolti in controversia. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. riattivazione della linea telefonica; ii. «300 € indennizzo per problematiche tecniche».

Fastweb S.p.A., in memorie, ha addotto che «l'istante ha concluso con Fastweb un contratto per la fornitura del servizio di telefonia fissa e mobile in data 20.09.2022, con richiesta di portabilità della numerazione 0719695xxx». In esecuzione al contratto sottoscritto, in data 26/09/2022, l'operatore ha quindi inserito a sistema una prima richiesta di migrazione della numerazione di cui si discute; tale richiesta è stata però bocciata in data 19/10/2022, con motivazione «qualità del doppino insufficiente a fornire la velocità e/o il

servizio richiesto». In data 28/10/2022 Fastweb S.p.A. ha poi inserito a sistema una seconda richiesta, parimenti bocciata in data 09/11/2022 con motivazione «centrale V-LAN incongruente con centrale attestazione cliente finale». Nelle more della seconda richiesta di migrazione, in data 05/11/2022, l'istante ha presentato istanza di provvedimento temporaneo GU5/562679/2022. A fronte dell'istanza GU5/562679/2022, Fastweb S.p.A. ha inviato una segnalazione a TIM S.p.A. che, in riscontro, ha comunicato che «per un problema alla centrale sarebbe stato necessario posticipare di 20 giorni la richiesta di migrazione dell'utenza». Di ciò l'utente è stato debitamente informato, in data 18/11/2022, «con successivo inserimento dell'aggiornamento nella procedura GU5». Facendo seguito alle indicazioni di TIM S.p.A., «l'ordine successivo è stato rischedulato, il 29/11/2022, ma è rimasto in attesa fase 2 nonostante fossero passati 18 giorni dall'inserimento». Dopodiché Fastweb S.p.A. «ha rischedulato nuovamente l'ordine il 20.01.2023, il quale è stato espletato con DAC il 02.02.2023». Durante l'udienza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, in data 03/02/2023, «l'istante è stata informata dell'avvenuto espletamento della migrazione della linea oggetto dell'istanza. In tale occasione, l'utente ha, inoltre, comunicato a Fastweb di aver attivato un nuovo contratto con account 21323xxxx e di non essere più interessata a procedere con l'attivazione del primo contratto». Per quanto sopra, l'operatore ha escluso ogni responsabilità in merito ai fatti contestati, asserendo che il ritardo nel passaggio della numerazione «è dipeso da cause non imputabili alla società» e che ha sempre informato il proprio cliente in ordine agli impedimenti tecnici riscontrati. In particolare, anche il disservizio attinente all'interruzione dei servizi non sarebbe imputabile a Fastweb S.p.A. «in quanto, in ossequio alla normativa vigente, l'operatore donating (in questo caso Wind) è tenuto a garantire la corretta fruizione del servizio fino al completamento della portabilità». Infine, la Società ha evidenziato che, ai sensi dell'art. 6.2 delle Condizioni generali di contratto, «Fastweb si impegna ad attivare il servizio di portabilità della numerazione alla data di attivazione dei servizi, la quale deve avvenire entro il termine di 60 giorni dalla conclusione del contratto (art. 4.1 delle condizioni generali di contratto Fastweb. Pertanto, nel caso di specie, alcun indennizzo, è dovuto da Fastweb per il periodo antecedente al 19.11.2022».

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, nei limiti di seguito precisati. La richiesta dell'istante di cui al punto i. risulta di fatto superata essendo emerso, incontestatamente, il disinteresse dell'utente alla fornitura dei servizi sull'utenza dedotta in controversia avendo lo stesso attivato una nuova linea telefonica. La richiesta dell'istante di cui al punto ii., viceversa, merita accoglimento in virtù delle considerazioni che seguono relativamente al periodo compreso dal 19/10/2022 (data in cui Fastweb S.p.A. ha ricevuto il KO) al 18/11/2022 (data in cui l'operatore ha informato l'utente dell'impedimento tecnico riscontrato, nell'ambito del procedimento GU5/562679/2022). In particolare, sebbene in istruttoria sia emerso che il ritardo nel passaggio del numero tramite la procedura di migrazione non fosse imputabile a Fastweb S.p.A., in qualità di recipient, l'operatore era comunque tenuto ad informare tempestivamente il proprio cliente dell'impedimento tecnico riscontrato, a fronte del KO pervenuto il 19/10/2022. Pertanto, fermo restando che l'interruzione della linea non è un disservizio imputabile a Fastweb S.p.A. che non ha mai preso in carico l'utenza, per la violazione degli oneri informativi di competenza, la Società è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 4, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, per un importo complessivo pari ad euro 45,00, calcolati nella misura di euro 1,50 pro die, per complessivi 30 giorni, computati in riferimento al periodo sopra circoscritto.

DETERMINA

- Fastweb S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 04/05/2023, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 45,00 (quarantacinque/00) a titolo di disservizio nel passaggio tra operatori.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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