

DETERMINA DIRETTORIALE 51/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/213374/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Tori - 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 Tori, del 03/12/2019;

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’istante, titolare di una utenza fissa n. 051268xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. nel mese di novembre 2009, il Sig. Tori chiedeva a Fastweb S.p.A. il trasloco della propria utenza telefonica; b. il 23 dicembre 2009 e il 4 gennaio 2010, l’istante reiterava tale richiesta via fax; c. tuttavia, Fastweb S.p.A. non provvedeva al trasloco nel termine di 30 giorni, previsto “nonostante, i ripetuti solleciti e le svariate richieste telefoniche e scritte”; d. “nel mese di marzo 2010, in assenza di comunicazioni certe ed ancora sprovvisto di qualsiasi collegamento telefonico e internet nella propria abitazione il dott. Tori decideva pertanto di stipulare un contratto di telefonia e connessione internet con Telecom e di ciò dava comunicazione a Fastweb mediante disdetta del suddetto contratto”; e. TIM S.p.A. comunicava all’utente che non sarebbe stato possibile ripristinare la precedente numerazione telefonica 051268xxx e bisognava attivare una nuova linea telefonica alla quale sarebbe stata associata una nuova numerazione; f. “nel mese di marzo 2010, Telecom informava il dott. Tori di aver attivato la nuova linea telefonica 0516312xxx non avendo potuto trasferire la precedente linea telefonica. La numerazione 051268xxx risultava infatti nella disponibilità di Fastweb la quale a causa di alcune non meglio precisate «problematiche», non poteva effettuare tale trasferimento”; g. il sig. Tori è dunque rimasto disservito per quasi tre mesi e “a causa della negligenza di Fastweb” la numerazione 051268xxx è andata perduta. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la liquidazione dell’indennizzo per la perdita della numerazione dedotta in controversia di cui l’istante era titolare dal 1992; ii. la liquidazione dell’indennizzo per ritardo nell’attivazione del servizio nella misura di euro 7,50 al giorno per 79 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dall’11 dicembre 2009 (data ultima per l’adempimento da parte di Fastweb S.p.A.) al mese di marzo 2010 (data dell’attivazione della linea telefonica).

L’operatore Fastweb, nell’ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue. In primis ha rilevato “l’inerzia dell’istante che ha lasciato trascorrere ben 10 anni prima di attivarsi per tutelare «i propri diritti»”. Nel merito, l’operatore ha poi dichiarato che “l’unico reclamo, del 07.01.2019, oltre ad essere privo della prova di invio e/o di ricezione da parte di Fastweb, è successivo di ben 10 anni dalla presunta richiesta di trasloco, in spregio all’articolo 14, comma 4 della Delibera indennizzi; peraltro detto reclamo è successivo di ben 10 anni rispetto alla chiusura del contratto avvenuta in data 04.02.2010”. La Società ha poi precisato che il contratto è cessato a seguito della disdetta del 04.01.2010 e “contrariamente a quanto assume controparte nell’istanza in epigrafe, alcuna richiesta di trasloco dell’utenza su indicata è giunta a Fastweb; né controparte, a ben vedere,

dà prova della fondatezza delle proprie affermazioni”. In particolare, l’operatore ha precisato che la richiesta di trasloco rappresenta una modifica sostanziale degli accordi contrattuali; “pertanto, deve necessariamente essere avanzata in forma scritta, mentre, nel caso di specie, alcuna richiesta in tal senso è giunta da parte del Sig. Tori, né è stata depositata in atti”. Infine, Fastweb ha rappresentato che “alcuna richiesta di migrazione e/o portabilità è giunta alla scrivente; dunque, non corrisponde al vero che Fastweb avrebbe impedito il passaggio dell’utenza in TIM”. L’operatore TIM, nell’ambito del contraddittorio, ha dichiarato quanto segue. Premesso che “il mancato trasloco della linea è imputabile solamente ad OLO, in relazione alla linea 051268xxx, non è presente alcuna richiesta per il rientro né alcun reclamo per la mancata migrazione della stessa”. Sulla base di tali circostanze l’operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell’istante.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. Benchè l’utente solo nell’anno 2019 abbia avviato il tentativo di conciliazione relativo a un evento verificatosi nell’anno 2009, nella comunicazione datata 4 gennaio 2010, oltre a chiedere la risoluzione del contratto, ha reclamato puntualmente in merito ai disservizi patiti, pertanto il requisito di cui all’articolo 14, comma 4 del Regolamento sugli indennizzi deve ritenersi soddisfatto. Tuttavia, la richiesta sub i. non può essere accolta in quanto la perdita della numerazione è avvenuta a seguito della risoluzione contrattuale formalizzata dall’utente in data 4.01.2010. Il Sig. Tori, infatti, ha deliberatamente cessato il contratto e conseguentemente la numerazione. Peraltro, dal corredo istruttorio non è emerso l’interesse dell’utente a conservare la numerazione, atteso che non risulta al fascicolo alcuna richiesta di migrazione/portabilità verso un altro gestore. Pertanto, a fronte della risoluzione contrattuale e in assenza di migrazione il numero è andato perduto. Viceversa, può trovare accoglimento la richiesta sub ii., limitatamente al periodo compreso dall’11 dicembre 2009 (data ultima per l’adempimento da parte di Fastweb S.p.A.) al 4 gennaio 2010, ovvero alla data in cui l’utente aveva manifestato il proprio disinteresse all’erogazione dei servizi da parte di Fastweb S.p.A. che, conseguentemente non poteva più attivarli. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell’utente l’indennizzo previsto dall’articolo 4, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari a euro 7,50 al giorno, per ciascun servizio, per 24 giorni, nella misura complessiva pari a euro 360,00.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell’istanza del 03/12/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell’utente, entro 60 giorni dall’adozione del presente provvedimento, l’indennizzo previsto dall’articolo 4, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari a euro 7,50 al giorno, per ciascun servizio, per 24 giorni, per un importo complessivo pari a euro 360,00.

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