

DETERMINA DIRETTORIALE 6/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/591619/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA A.F. - 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 A.F., del 05/03/2023 acquisita con protocollo n. 0062228 del 05/03/2023;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza mobile n. 3355834xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. «da Novembre 2022 è stata dissociata la mia anagrafica dal mio numero che ho portato da Vodafone a Fastweb ad aprile 2022. Da allora non riesco più ad accedere a nessun servizio abbinato alla mia utenza quali Myfastwe/192193/segreteria Telefonica/conoscere il saldo/ricaricare il conto/ecc...»; b. «non potendo accedere a nessun canale di assistenza dal 1° nov. 2022 ho inoltrato ai loro indirizzi Pec e Fax n° 6 mail Pec/4 Fax/9Tweet senza nessuna risposta». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. «l’immediata disponibilità per la portabilità ad altro operatore mobile del mio numero 3355834xxx (che ho da 40 anni...)»; ii. «il ripristino immediato di tutti i servizi abbinati al mio contratto»; iii. «un risarcimento per disservizi/manca fruizione dei servizi suddetti di 3 mesi pari a (90gg x 2,5 = 225€)»; iv. la corresponsione di un indennizzo per la perdita del numero pari a «non meno di €. 10.000».

Fastweb S.p.A., in memorie, ha rilevato l'inammissibilità della richiesta dell'istante di cui al punto i. adducendo l'incompetenza dell'Autorità a pronunciarsi nel merito «non potendo intervenire sull'assetto contrattuale e condannare l'operatore ad un obbligo di “facere” ». Inoltre, l'operatore ha rilevato che l'utente «non ha prodotto assolutamente nulla in merito alla richiesta di trasloco e di portabilità ad altro operatore». La Società ha altresì addotto che anche la richiesta dell'istante di cui al punto ii., per le medesime considerazioni di cui sopra, esula dalla competenza dell'Autorità adita, pertanto deve ritenersi parimenti inammissibile. In merito alla richiesta dell'istante di cui al punto iii., Fastweb S.p.A. ha invece formulato una proposta transattiva avente ad oggetto l'accoglimento integrale della richiesta di corresponsione di euro 225,00 a titolo di indennizzo. Infine, riguardo alla richiesta dell'istante di cui al punto iv. l'operatore ha evidenziato che la stessa «è stata avanzata per la prima volta soltanto con il modello GU14, non essendo invece stata all'epoca formalizzata nel formulario UG» pertanto merita di essere respinta in quanto non è stata oggetto dell'istanza di conciliazione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento, come di seguito precisato. La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta, stante la dichiarata e irrisolvibile infattibilità tecnica della MNP. L'operatore, infatti, in sede di udienza ha dichiarato inequivocabilmente che «i disservizi lamentati dall'utente non sono tecnicamente risolvibili, tantomeno è possibile la MNP della numerazione dedotta in controversia verso altro operatore», come risulta dal relativo verbale, in atti. In virtù di quanto sopra esposto, anche la richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può essere accolta. Infatti, in sede di udienza è stato acclarato che il disservizio lamentato dall'utente con reclamo del 03/11/2022, in atti, concernente l'impossibilità di accedere al “Servizio clienti” dell'operatore, attraverso i vari canali di contatto disponibili, per ragioni tecniche insuperabili non può essere risolto. Di contro, in virtù delle medesime ammissioni dell'operatore, può dunque trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii. e quindi, essendo il disservizio di cui sopra relativo ad un servizio accessorio gratuito, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 4, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, per un importo massimo pari ad euro 100,00. Viceversa, la richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento nei termini formulati, atteso che di fatto la numerazione non è andata perduta, anzi nel corso dell'udienza è risultata funzionante, sebbene la stessa non possa essere trasferita ad un altro operatore. Pertanto, alla luce del criterio del favor utentis, la richiesta dell'istante può essere considerata sotto il profilo della omessa portabilità. Fastweb S.p.A. è quindi tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, per un importo complessivo pari ad euro 226,50, computato in misura pari ad 1,50 al giorno per 151 giorni, calcolati in riferimento al periodo compreso dall'11/12/2022 (data in cui l'utente risulta abbia reclamato per la prima volta l'impossibilità di effettuare MNP verso Vodafone Italia S.p.A.) all'11/05/2023 (data in cui si è svolta l'udienza durante la quale Fastweb S.p.A. ha dichiarato che il disservizio non può essere risolto).

DETERMINA

- Fastweb S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 05/03/2023, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti corrispettivi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 100,00 (cento/00), a titolo di indennizzo per interruzione servizio accessorio gratuito; ii. euro 226,50 (duecentoventisei/50), a titolo di indennizzo disservizi nella procedura di passaggio.

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