

DETERMINA Fascicolo n. GU14/439648/2021
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Del
Giudice Livio - Wind Tre (Very Mobile), 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”, 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. 238/21/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Del Giudice Livio, del 06/07/2021 acquisita con protocollo n. 0293978 del 06/07/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza n. 0815110217, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 24/05/2018 l’utente ha sottoscritto una PdA per la migrazione della linea telefonica dedotta in controversia da Wind Tre S.p.A. a Fastweb S.p.A.; b. Fastweb S.p.A., in data 01/06/2018, ha poi comunicato al Sig. Del Giudice l’avvenuta attivazione della linea ma non ha espletato la migrazione richiesta, bensì assegnava un numero provvisorio, «in ogni caso, non attivava i servizi fonia e adsl previsti dal contratto, lasciando di fatto il sig. Del Giudice Livio ed il suo nucleo familiare privi del servizio sin dal 1/06/2018»; c. l’istante contattava ripetutamente il servizio clienti dell’operatore per segnalare il disservizio, sia telefonicamente che a mezzo del portale telematico, tuttavia la problematica non veniva risolta, tantomeno riceveva adeguate informazioni al riguardo; d. stante l’omessa risoluzione del disservizio, l’utente «inviava richiesta di recesso per ripensamento seguendo le indicazioni del personale commerciale Fastweb, dapprima tramite l’app Myfastweb in data 06/06/2018 e, successivamente, mezzo raccomandata a/r del 13/06/2018, al fine di ritornare all’operatore

precedente»; e. nonostante l'omessa portabilità del numero e la mancata erogazione dei servizi telefonici, Fastweb S.p.A. ha emesso le fatture n. M002467190 del 01/06/2018 e n. M004549033 del 01/07/2018, regolarmente pagate; f. atteso, inoltre, che Fastweb S.p.A. non dava seguito alla richiesta di recesso, il Sig. Del Giudice ha chiesto il rientro della numerazione in Wind Tre S.p.A.; g. il 17/07/2018 Fastweb S.p.A. ha poi disattivato l'utenza telefonica provvisoria e il servizio clienti riferiva che il numero telefonico originale era andato inesorabilmente perduto; h. in data 29/12/2019 l'utente ha depositato l'istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la corresponsione dell'indennizzo per perdita del numero nella misura massima pari ad euro 1.500,00; «€ 61,18 (euro sessantuno/18) a titolo di rimborso delle fatture n. M002467190 del 01/06/2018 e n. M004549033 del 01/07/2018 per mancata fruizione dei servizi fonia e adsl».

L'operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che in data 25/04/2018 il signor del Giudice ha sottoscritto un contratto con richiesta di migrazione della linea n. 0815110217 da Wind Tre S.p.A. e «il 31.5.2018 è stata correttamente espletata la procedura di migrazione in Fastweb, la quale non ha mai attivato una numerazione provvisoria, come asserito da controparte. Infatti, l'unica numerazione associata a controparte e riportata sulle fatture emesse è quella oggetto di causa. Né corrisponde al vero che i servizi telefonici offerti da Fastweb non avrebbero mai funzionato, atteso che è presente costante traffico telefonico in fattura». Il 13/06/2018 l'utente ha poi inviato una comunicazione di recesso «senza manifestare la volontà di migrare la linea ad altro operatore»; per l'effetto l'utenza è poi cessata il 16/07/2018. La Società ha, altresì, evidenziato che «in data 12/07/2018 Wind ha inserito a sistema una richiesta di migrazione, ma essendo la procedura di cessazione in stato avanzato non è stato possibile interromperla e la procedura di migrazione è stata bocciata. Stante la bocciatura per numerazione in cessazione, Wind avrebbe dovuto inviare richiesta di migrazione al Donor Telecom, consentendo il passaggio della risorsa in Wind come richiesto da controparte. Se così non è stato, circostanza ignota alla scrivente difesa, la responsabilità per la perdita della numerazione non è di certo imputabile a Fastweb». L'operatore WIND Tre S.p.A., in memorie, ha dichiarato che in data 09/05/2018 «risaliva a sistema prenotifica di migrazione utenza 0815110217 nello scenario Wind Tre Olo Donating Fastweb Olo Recipient espletato positivamente il 31/05/2018». Dopodiché la linea è stata cessata ed è stata emessa la fattura W1812388317 relativa ai costi di cessazione. Il 12/07/2018 è stato poi emesso un ordine di migrazione dell'utenza di cui si discute da Fastweb S.p.A. donating a WIND Tre S.p.A. recipient, ma la procedura è stata bocciata con causale "Cliente cessato o in cessazione". La Società ha poi addotto di aver contattato l'utente in data 20/07/2018 e questi «confermava di avere inviato il precedente 13/06/2018 disdetta della linea 0815110217 all'operatore Fastweb: gli si comunicava, quindi, l'impossibilità di procedere con la migrazione e si provvedeva ad inviare sms di KO definitivo». A fronte della disdetta della linea oggetto di controversia, inviata a Fastweb S.p.A. in data 13/06/2018, in atti, WIND Tre S.p.A. non ha più potuto espletare la portabilità della numerazione ormai cessata. Infine, la Società ha evidenziato che «parte istante, a fronte di una migrazione non andata a buon fine nel 2018, mai ha presentato alla convenuta alcun reclamo né tanto meno esperito tentativo di conciliazione».

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. In merito alla richiesta di cui al punto i., giova premettere che la ricostruzione dei fatti, così come prospettata dall'utente, non corrisponde al loro reale accadimento. In particolare, il Sig. Del Giudice ha addotto che, in esito alla PdA sottoscritta il 25/04/2018, Fastweb S.p.A. avrebbe attivato una nuova linea con numero provvisorio, ma la documentazione in atti non conferma tale prospettazione. Infatti, dal corredo istruttorio è emerso che, in esecuzione al contratto sottoscritto, Fastweb S.p.A. ha espletato regolarmente la procedura di migrazione dell'utenza dedotta in controversia e la linea è poi cessata solo a seguito della disdetta pervenuta dall'utente. Per quanto sopra, alcuna responsabilità può essere addebitata a Fastweb S.p.A. che ha cessato l'utenza in esecuzione alla volontà di risolvere il rapporto contrattuale inequivocabilmente formalizzata dal proprio cliente. D'altronde, la circostanza per cui la numerazione è andata perduta, non avendo Wind Tre S.p.A. acquisito la linea, non risulta sia stata tempestivamente reclamata. Infatti, a prescindere dal fatto che Wind Tre S.p.A. recipient adduce, incontestatamente, di aver puntualmente informato l'utente in merito all'impedimento tecnico riscontrato, nel caso di specie è escluso il riconoscimento dell'indennizzo richiesto, trovando applicazione l'articolo 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi. In particolare, a fronte del disservizio verificatosi nel luglio 2018, l'utente risulta abbia per la prima volta reclamato solo nel dicembre del 2019, a mezzo del deposito dell'istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, quindi ben oltre il termine di tre mesi previsto nella

disposizione regolamentare citata. Tanto vale ad escludere il riconoscimento dell'indennizzo per perdita della numerazione. Viceversa, può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii., limitatamente alla fattura n. M004549033 del 01/07/2018. In particolare, nella fattura n. M002467190 del 01/06/2018 risulta correttamente addebitato il canone di abbonamento relativo al periodo compreso dal 31/05/2018 al 30/06/2018, durante il quale l'utente ha fruito dei servizi telefonici, come dimostrato da Fastweb S.p.A. Invece, nella fattura n. M004549033 del 01/07/2018 risulta addebitato anticipatamente il canone di abbonamento relativo al periodo compreso dal 01/07/2018 al 31/07/2018, durante il quale non è dimostrato che i servizi telefonici siano stati regolarmente erogati in favore di parte istante. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a stornare, ovvero rimborsare l'importo pari ad euro 40,51, addebitato nella fattura n. M004549033 del 01/07/2018.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 06/07/2021, è tenuta a a stornare, ovvero rimborsare, l'importo di euro 40,51, addebitato nella fattura n. M004549033 del 01/07/2018.

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