DETERMINAFascicolo n. GU14/476663/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA COBIANCHI MASSIMO - Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.), 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 COBIANCHI MASSIMO, del 20/11/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare dell'utenza n. 0185320766, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 07/06/2021, l'utente ha sottoscritto con Fastweb S.p.A. un contratto avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici sull'utenza dedotta in controversia, previo passaggio della stessa da Tiscali Italia S.p.A.; b. in data 08/09/2021, a mezzo PEC, il Sig. Cobianchi reclamava l'omessa esecuzione del contratto; c. in data 01/10/2021, perdurando il disservizio, l'utente ha depositato istanza GU5/461854/2021; d. «in data 25/10/2021 MASSIMO COBIANCHI in ottica conciliativa ha "accettato" sotto richiesta di FASTWEB un ulteriore contratto di portabilità inviato via mail in data 27/10/2021 comprensivo della fattura di TISCALI»; e. l'istante lamenta, altresì, l'interruzione totale dei servizi, voce e dati, dal 25/10/2021 al 30/10/2021 «perché la linea TISCALI fissa (internet + voce) dopo la venuta del tecnico FASTWEB in data 25/10 non è più presente»; f. tuttavia, dal 30/10/2021 i servizi telefonici sono stati attivati da Fastweb S.p.A. sul numero provvisorio. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la corresponsione dell'indennizzo per mancata

attivazione dei servizi; ii. il rimborso dell'importo corrisposto a Tiscali Italia S.p.A.; iii. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione dei servizi.

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che l'istante, in data 07/06/2021, ha aderito ad una PdA avente ad oggetto l'attivazione dei servizi telefonici in tecnologia VULA con passaggio della numerazione 0185320766 da Tiscali Italia S.p.A. In esito alla sottoscrizione del contratto, la Società ha inviato a Tiscali Italia S.p.A. donating, in data 08/06/2021, una prima richiesta di migrazione, scartata il 16/07/2021 con causale "Richiesta non espletabile. Vi è un OL in provisioning tecnico con stessa utenza". La seconda richiesta, inviata il 24/08/2021, è stata bocciata il 26.08.2021 con causale "Impossibile individuare l'impianto da migrare". Il 31/08/2021 è stata riproposta la fase 3, nuovamente bocciata, in data 01/09/2021, sempre con causale "Impossibile individuare l'impianto da migrare". Il 22/09/2021 è stata inviata la terza richiesta, pure bocciata il 28/09/2021, con causale "Impossibile individuare l'impianto da migrare". Anche in questo caso la fase 3, riproposta il 5.10.2021, è stata bocciata lo stesso giorno ancora con causale "Impossibile individuare l'impianto da migrare". L'operatore ha altresì dichiarato che «il cliente è sempre stato informato delle bocciature e delle problematiche riscontrate». Stanti le ripetute bocciature della procedura di migrazione la Società ha quindi tentato l'espletamento di una procedura di NPP, come risulta anche dal fascicolo del procedimento GU5/461854/2021, previa acquisizione del consenso da parte dell'utente che «il 27.10.2021 ha sottoscritto il diverso modulo per la richiesta di portabilità, che ha sostituito la precedente proposta di abbonamento». L'infrastruttura funzionale all'espletamento della portabilità pura è stata rilasciata da TIM S.p.A. il 25/10/2021 e il 30/10/2021 è stata attivata la numerazione provvisoria. L'operatore ha dichiarato poi di aver inoltrato richiesta di portabilità in data 28/12/2021, con data di attesa consegna prevista per l'11/01/2022 e di aver riscontrato il reclamo inviato da controparte con mail del 23/11/2021. Infine, la Società ha affermato che «la NP del n. 0185320776 verso Fastweb S.p.A. si è perfezionata in data 11/01/2022 e il collaudo è stato contestuale». Tiscali Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che in data 08/06/2021 è pervenuta la richiesta di migrazione da parte di Fastweb S.p.A., alla quale Tiscali donating ha rilasciato OK in Fase 2 il 08/06/2021; tuttavia non risulta poi espletata la Fase 3. In data 24/08/2021 è pervenuta la seconda richiesta di migrazione da parte di Fastweb S.p.A., riscontrata con OK in Fase 2, il 24/08/2021. Non risulta però poi espletata la Fase 3. In data 22/09/2021, è pervenuta la terza richiesta di migrazione da parte di Fastweb S.p.A. riscontrata da Tiscali Italia S.p.A. con OK in Fase 2, il 22/09/2021; ma anche stavolta non risulta sia stata espletata la Fase 3. Per quanto sopra esposto, l'operatore ha rappresentato di non avere alcuna responsabilità sulla mancata migrazione dell'utenza dedotta in controversia verso OLO, avendo puntualmente posto in essere le attività di competenza. Infine, la richiesta di NPP, pervenuta da parte di Fastweb S.p.A. il 28/12/2021, è stata espletata l'11/01/2022 La Società ha infine addotto di aver riscontrato il reclamo dell'utente datato 08/09/2021.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento, sotto il profilo indennitario, come di seguito precisato. Premesso che, in esito ad espressa richiesta di integrazione istruttoria, è emerso che le bocciature della procedura di migrazione sono state notificate a Fastweb S.p.A. recipient da TIM S.p.A. Wholesale, l'unico addebito che può muoversi al recipient è l'omesso rispetto degli oneri informativi di competenza. Infatti, in esito al reclamo inviato a mezzo PEC dall'utente in data 08/09/2021, in repliche alle memorie di Fastweb S.p.A., il Sig. Cobianchi ha addotto che «ha ricevuto diverse telefonate da "presunti" operatori FASTWEB i quali ad ogni telefonata hanno cercato di dare una spiegazione senza però alcuna prova di quello che dicevano, tra le tante che la "linea non esisteva" che "il tecnico non riusciva a trovarla" ect.». Orbene, in relazione a tanto si ritiene che la richiesta dell'istante di cui al punto i. possa trovare accoglimento ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, atteso che nelle more dell'espletamento della procedura risulta che i servizi all'utente erano forniti dall'operatore donating Tiscali Italia S.p.A. In virtù della norma regolamentare richiamata, Fastweb S.p.A. è quindi tenuta a corrispondere in favore dell'utente euro 1,50 al giorno per 103 giorni, calcolati in riferimento al periodo compreso dal 16/07/2021 (data della prima bocciatura notificata da TIM S.p.A.) al 27/10/2021 (data in cui l'utente ha sottoscritto il diverso modulo per la richiesta di portabilità, che ha sostituito la precedente proposta di abbonamento), per un importo complessivo pari a euro 154,50. In riferimento al periodo seguente, si osserva che a fronte della PDA sottoscritta il 27/10/2021 e conseguente attivazione della nuova linea, in data 30/10/2021, Fastweb S.p.A. ha inviato la richiesta di portabilità della numerazione a Tiscali Italia S.p.A. donating solo il 28/12/2021, ovvero in ritardo rispetto alla PDA e a un principio di normale diligenza professionale mutuabile, tra l'altro, da quanto previsto dalla delibera n.274/07/CONS in basa alla quale il recipient si attiva entro un giorno dalla richiesta del cliente di cui alla stessa PDA. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. è tenuta

a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 2, del regolamento sugli indennizzi, in misura pari ad euro 5,00 al giorno per 63 giorni, calcolati in riferimento al periodo compreso dal 07/11/2021 (data entro la quale l'operatore recipient avrebbe dovuto espletare la NPP) all'11/01/2022 (data in cui la portabilità è stata espletata), per un importo complessivo pari a euro 315,00. Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii., atteso che il rimborso dell'importo corrisposto dall'utente a Tiscali Italia S.p.A., nelle more del passaggio dell'utenza, concretizza un'ipotesi di risarcimento del danno che è materia esclusa dalla competenza dell'Autorità. Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto iii. non merita autonomo accoglimento, avendo trovato soddisfazione per effetto dell'accoglimento della richiesta di cui al punto i., come sopra circoscritta.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 20/11/2021, 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 154,50 (centocinquantaquattro/50), a titolo di indennizzo per ritardo nell'espletamento della procedura di passaggio tra operatori; ii. euro 315,00 (trecentoquindici/00) a titolo di indennizzo per disservizi nell'espletamento della procedura di passaggio tra operatori.

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

GIOVANNI SANTELLA
AGCOM