

DETERMINA DIRETTORIALE 80/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/397461/2021

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Etan Blind
di E. - Fastweb S.p.A., Unica 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;

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”;

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. 696/20/CONS;

VISTA l’istanza della società ETAN BLIND di E., del 22/02/2021 acquisita con protocollo n. 0092959 del 22/02/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza business n. 0815069xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 21/07/2020 ha sottoscritto un contratto con Fastweb S.p.A. avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici sull’utenza dedotta in controversia, previa migrazione della stessa da Unica S.p.A.; b. atteso che la migrazione non veniva espletata, l’utente sporgeva reclamo al quale però non veniva fornito riscontro alcuno; c. dal 24/11/2020 il servizio dati è stato interrotto ed è stato ripristinato solo il 3 dicembre seguente; d. «nonostante i solleciti a oggi 22 febbraio 2021 i gestori continuano a rimpallarsi le responsabilità sul perché della mancata migrazione». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato la seguente richiesta: «indennizzo di euro 1600 per ritardata attivazione del servizio più euro 300 per la mancata risposta ai reclami».

L’operatore Unica S.p.A., nell’ambito del contraddittorio, ha dichiarato che «per il numero di telefono 0815069xxx, come anticipato più volte durante le udienze, la richiesta di migrazione è arrivata solo in data 17/02/2021 e, come definito dalla tempistica della delibera, il numero sarà migrato in data 01/03/2021».

La Società ha quindi evidenziato di non avere alcuna responsabilità in ordine al ritardo nella migrazione della linea, pertanto ha chiesto il rigetto delle richieste di parte istante e ha infine dichiarato «non ravvediamo estremi di mancata/tardiva risposta ai reclami, che non risultano pervenuti alla Unica S.p.A.». L'operatore Fastweb S.p.A., in sede di udienza, ha concluso un accordo transattivo con l'istante.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento, come di seguito precisato, nei confronti dell'operatore Unica S.p.A., atteso che Fastweb S.p.A., in virtù dell'accordo transattivo in atti, è estromesso dal procedimento. In particolare, la richiesta dell'istante si ritiene meritevole di accoglimento sotto il profilo dell'interruzione del servizio dati di cui l'utente si duole a decorrere dal 24/11/20; viceversa, non rileva sotto il profilo della ritardata migrazione, non essendo emersa alcuna responsabilità della società Unica S.p.A. in merito. Per quanto concerne, dunque, l'interruzione del servizio dati, la società Unica S.p.A. alcuna giustificazione ha addotto in memorie ed anzi ha precisato di non aver ricevuto reclami da parte dell'utente. Tuttavia, atteso che l'operatore è venuto a conoscenza del disservizio per effetto del deposito dell'istanza GU5/359850/2020, avvenuto in data 27/11/20, Unica S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore di parte istante l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, commi 1 e 3, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari a euro 12,00 al giorno, per 6 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 27/11/20 (data in cui il disservizio è stato segnalato) al 02/12/2020 (data in cui il disservizio risulta sia stato risolto), per un importo complessivo pari a euro 72,00. Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto non risultano reclami in atti.

DETERMINA

- Unica S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 22/02/2021, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 72,00 (settantadue/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi.

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
Mario Staderini