

DETERMINA DIRETTORIALE 82/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/389718/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Budetta - 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;

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 dell’utente Budetta, del 05/02/2021 acquisita con protocollo n. 0063250 del 05/02/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza mobile n. 3493532xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 24/08/2020 ha acquistato una SIM e attraverso il portale Web di Fastweb S.p.A. ha richiesto la portabilità della numerazione dedotta in controversia da TIM S.p.A. a Fastweb S.p.A.; b. la SIM è stata attivata il 26/08/2020 e la portabilità è stata espletata in data 28/08/2020, tuttavia Fastweb S.p.A. non attivava i servizi di competenza «per "problemi tecnici" (come dichiarato dall’assistenza clienti)»; c. in relazione a tanto l’utente ha inviato molteplici reclami a mezzo PEC e ha anche contattato ripetutamente il servizio clienti, ma il disservizio non è stato risolto. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato la seguente richiesta: «risoluzione del problema e versamento di un indennizzo pari a 50€ al giorno».

L’operatore Fastweb S.p.A., nell’ambito del contraddittorio, ha dichiarato che «il 24.8.2020 controparte ha chiesto la portabilità dell’utenza 3493532xxx sul contratto codice cliente 11008563 già attivo dal 5.10.2019, espletata il 28.8.2020. Tuttavia, in data 28.8.2020, l’istante ha lamentato l’assenza di linea. Fastweb ha prontamente aperto un ticket per la gestione della segnalazione». Parte istante ha depositato un GU5 in

data 03/09/2020 e il 10/09/2020 la Società ha ricevuto una richiesta di portabilità della numerazione di cui si discute da parte di TIM S.p.A. La numerazione dedotta in controversia è stata quindi trasferita con procedura di PORT OUT espletata il 10/09/2020. L'operatore, in data 12/05/21, prot. 0219487/3839487 ha poi depositato istanza di riesame in autotutela della determina direttoriale di decisione della controversia, adottata in data 03/05/2021, evidenziando un errore materiale relativo al calcolo dell'indennizzo da corrispondere all'utente. In particolare, nella determina direttoriale adottata è stato riconosciuto a favore dell'utente la corresponsione dell'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi in misura pari ad euro 7,50 per ciascun servizio, voce e dati. Fastweb S.p.A., tuttavia, evidenziando che in controversia è dedotta un'utenza mobile, ha invocato l'applicazione dell'articolo 4, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi in misura unitaria, ai sensi dell'articolo 13, comma 6, del medesimo regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e tenuto conto delle considerazioni espresse da Fastweb S.p.A. nell'istanza di riesame in autotutela, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Premesso che la richiesta dell'utente relativa alla risoluzione del disservizio risulta di fatto soddisfatta, merita accoglimento la richiesta attinente alla corresponsione dell'indennizzo, atteso che a far data dal trasferimento dell'utenza n. 3493532xxx in Fastweb S.p.A. l'operatore non ha attivato la linea. Per quanto sopra, a parziale rettifica del provvedimento direttoriale precedentemente adottato, essendo dedotta in controversia un'utenza mobile, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere e in favore di parte istante l'indennizzo previsto dall'articolo 4, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 6, del Regolamento sugli indennizzi, da computarsi nella misura unitaria di euro 7,50 al giorno, per 13 giorni, calcolati in riferimento al periodo compreso dal 28/08/2020 (data in cui Fastweb S.p.A. ha acquisito la numerazione) al 10/08/2020 (data in cui l'utenza è passata in TIM S.p.A.), per un importo complessivo pari a euro 97,50.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 05/02/2021, è tenuta a corrispondere in favore di parte istante, a parziale rettifica del precedente dispositivo, l'indennizzo previsto dall'articolo 4, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 6, del Regolamento sugli indennizzi, da computarsi nella misura unitaria di euro 7,50 al giorno, per un importo complessivo pari a euro 97,50.

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