

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/251259/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Tria - Fastweb SpA

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito Regolamento Indennizzi;

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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Tria, del 01/03/2020 acquisita con protocollo N. 0092756 del 01/03/2020 VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

Il Sig. Tria, titolare dell’utenza fissa residenziale n. 080.3481xxx, ha dichiarato che usufruiva dei servizi telefonici, voce e dati, erogati dall’operatore Wind Tre S.p.A. Tuttavia, a far data dal 14.06.2019, i servizi risultavano interrotti; pertanto, in data 10.07.2019, l’utente ha stipulato un contratto con Fastweb S.p.A., avente ad oggetto l’attivazione dei servizi telefonici, voce e dati, previa portabilità della numerazione da Wind Tre S.p.A. L’istante, ha addotto che “tramite Area Clienti FASTWEB, alla data del 15.07.2019, rilevava che la società FASTWEB stava attivando i servizi sulla ridetta utenza”; tuttavia, “nonostante vari reclami telefonici, alla data del 12.09.2019 l’utente non riscontrava la portabilità della ridetta utenza e di tutti i servizi ad essa collegati presso la società FASTWEB S.p.A.”. Ciò stante, il 12.09.2019, il Sig. Tria “contattava il Servizio Clienti FASTWEB e manifestava la volontà di risoluzione del contratto con quest’ultima, a causa della omessa portabilità mai completata, oltre agli indennizzi previsti per legge”. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l’istante ha presentato le seguenti richieste: i. la corresponsione di “€ 630,00, a titolo di indennizzi previsti per legge”; ii. la corresponsione di “€ 500,00, a titolo di risarcimento del danno patrimoniale”; iii. “la liquidazione degli interessi legali, da calcolarsi a partire dal 10.08.2019 fino all’effettivo soddisfo delle pretese indicate nel predetto reclamo”.

Fastweb S.p.A. ha dichiarato in memorie che “a seguito della adesione di controparte alla proposta di abbonamento Fastweb, quest’ultima ha avviato tutte le operazioni necessarie all’attivazione dei propri servizi; tuttavia, per cause non imputabili alla scrivente, il predetto numero non è mai passato nella disponibilità della stessa; infatti, in data 15.07.2019 Fastweb ha avviato la migrazione che, tuttavia, è stata chiusa il 13.08.2019 in seguito a scadenza codice sessione (causa provisioning tecnico non avviato); infatti, la fase 3 della predetta richiesta di migrazione non è stata mai avviata per mancata risposta da parte del Sig. Tria alle chiamate automatiche, sul numero mobile fornito 3387460xxx, in fase di verifica dei dati sulla sede di attivazione”. L’operatore ha altresì addotto che “la linea è sempre rimasta nella esclusiva disponibilità di Wind, la quale avrebbe dovuto garantire l’erogazione dei servizi”. Infine, la Società ha precisato che l’unico reclamo in atti è datato 17.10.2019 ed è stato inviato nella stessa data di deposito dell’UG; pertanto, “come noto, secondo il costante orientamento dell’Autorità, se l’utente invia un reclamo e contestualmente deposita istanza di conciliazione, il secondo comprova la rinuncia dell’utente stesso al riscontro da parte dell’operatore”.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. In particolare, in merito alla dichiarazione dell'operatore secondo cui la migrazione è stata chiusa il 13.08.19 in quanto "la fase 3 della predetta richiesta di migrazione non è stata mai avviata per mancata risposta da parte del Sig. Tria alle chiamate automatiche, sul numero mobile fornito 3387460xxx, in fase di verifica dei dati sulla sede di attivazione", l'utente nulla ha controdedotto. Tuttavia, si ritiene che l'operatore avrebbe dovuto comunicare formalmente al proprio cliente che la procedura era stata interrotta e non sarebbe stata espletata. Ciò stante, la richiesta sub i. merita accoglimento sotto il profilo dell'omesso adempimento degli oneri informativi di competenza; fermo restando che la linea non è mai migrata in Fastweb S.p.A., pertanto la responsabilità dell'interruzione dei servizi a far data dal 14.06.19 non può essere ad essa addebitabile. Pertanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari a 1,50 euro al giorno, per 30 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 13.08.19 (data in cui l'operatore ha annullato la procedura di migrazione) al 12.09.19 (data di chiusura del contratto), per un importo complessivo pari ad euro 45,00. Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta sub ii. in quanto l'Autorità non è competente in materia di danno. Infine, la richiesta sub iii. può trovare accoglimento come precisato nel dispositivo che segue.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 01/03/2020, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, mediante bonifico o assegno bancario, euro 45,00 (quarantacinque/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Mario Staderini