

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/251252/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Ludovico - 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 Ludovico, del 01/03/2020 acquisita con protocollo N. 0092744 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. Ludovico, titolare dell’utenza fissa residenziale n. 0809908xxx, ha dichiarato che usufruiva dei servizi telefonici, voce e dati, erogati dall’operatore TIM S.p.A. In data 03.08.2019, l’utente ha stipulato un contratto con Fastweb S.p.A., in adesione alla proposta commerciale denominata “Sky&Fastweb”, avente ad oggetto l’attivazione dei servizi di PayTV da parte di Sky Italia S.r.l. e dei servizi telefonici, voce e dati, da parte di Fastweb S.p.A., previa portabilità della numerazione da TIM S.p.A. In data 03.08.2019 Sky Italia S.r.l. attivava il servizio di competenza; diversamente, in data 05.09.19, a mezzo SMS, Fastweb S.p.A. “scusandosi del ritardo del procedimento di portabilità della ridetta utenza, comunicava che avrebbe aggiornato entro breve l’utente sull’esito della detta procedura”. L’istante, “nonostante vari reclami telefonici, non ha ricevuto ad oggi alcun aggiornamento e soprattutto non ha ancora riscontrato la portabilità della ridetta utenza e di tutti i servizi ad essa collegati”. Inoltre, il Sig. Ludovico ha precisato che “continuando ad usufruire dei servizi erogati dalla società TIM, paga ad oggi l’importo mensile pari ad €60,00, e dunque, a causa della omessa portabilità presso la società “FASTWEB S.p.A.”, è costretto a pagare un maggior esborso pecuniario mensile pari ad €54,00”. In data 27.09.19 e 5.10.19 l’istante diffidava Fastweb S.p.A. ad adempiere all’obbligazione contrattuale assunta, salvo indennizzo per il disservizio, fermo restando la risoluzione del contratto qualora entro 3 giorni i servizi non fossero stati attivati. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l’istante ha presentato le seguenti richieste: i. “l’immediata portabilità dell’utenza e di tutti i servizi ad essa collegati”; ii. “la liquidazione dell’importo complessivo di €1.000,00, a titolo di indennizzi previsti per legge”; iii. “l’importo complessivo di €500,00, a titolo di risarcimento del danno patrimoniale”; iv. “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 in data 03.08.2019, quest’ultima ha avviato tutte le operazioni necessarie all’attivazione dei propri servizi”. In particolare, premesso che ai sensi dell’articolo 5.1 della propria Carta dei Servizi l’operatore si impegna ad attivare il servizio entro 60 (sessanta) giorni dalla proposta di abbonamento, la Società ha addotto che nel caso di specie la migrazione è stata espletata in data 08.11.2019. Inoltre, l’operatore ha precisato che la posizione contabile dell’utente è stata bonificata, pertanto “sono state emesse 3 note di credito di €27,95 ciascuna per il mancato utilizzo della 2 promozione del canone mensile di €6,00 per i primi 12

mesi; - sono stati altresì emessi due accrediti di €70,00 da distribuire su 10 fatture totali. Tant'è vero che la fattura del 01.05.2020 è negativa”.

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, la richiesta sub i. deve ritenersi soddisfatta alla luce delle risultanze istruttorie. La richiesta sub ii. merita accoglimento sotto il profilo del ritardo nell'espletamento della procedura di attivazione dei servizi telefonici da parte di Fastweb S.p.A.; fermo restando che, nelle more, gli stessi erano erogati dall'operatore donating TIM S.p.A. 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 37 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 03.08.2019 (data di sottoscrizione del contratto Fastweb S.p.A.) al 08.11.19 (data di espletamento della procedura di migrazione), decurtati di giorni 60 che l'operatore, ai sensi della propria Carta servizi, si riserva per l'attivazione, per un importo complessivo pari ad euro 55,50. Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta sub iii. in quanto l'Autorità non è competente in materia di danno. Infine, la richiesta sub iv. 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 55,50 (cinquantacinque/50), 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