

DETERMINA Fascicolo n. GU14/490068/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA VESTRELLA PATRIZIA - 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 VESTRELLA PATRIZIA, del 12/01/2022 acquisita con protocollo n. 0009798 del 12/01/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza n. 075695643, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. l’utente lamenta il «subentro illecito da parte di Fastweb sulla linea fissa a fibra escludendo il gestore Telecom operante da più di 8 mesi»; b. la condotta di Fastweb S.p.A. ha determinato l’addebito di costi di disattivazione da parte di TIM S.p.A. ed anche l’impossibilità per l’istante di svolgere l’attività lavorativa da remoto; c. inoltre, «la linea fissa è rimasta inutilizzabile sia in entrata che in uscita». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. il rimborso dell’importo corrisposto a TIM S.p.A. «per la riattivazione della linea che era stata disattivata e che ammontano a € 371,04 e € 6,66»; ii. il risarcimento del danno procurato consistente nell’impossibilità di lavorare in DAD, da considerarsi quale “interruzione di pubblico servizio”, nonché di seguire le lezioni universitarie in DAD, oltre al danno connesso all’impossibilità «di seguire il regolare fruere di tutte le attività legate all’uso di interne» per un importo complessivo pari ad euro 12.000,00.

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che l'utente, in data 01/03/2021 ha sottoscritto un contratto avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici sull'utenza dedotta in controversia, previa portabilità del numero da TIM S.p.A. In data 10/03/2021, constatato che il numero indicato nella PDA non era corretto, l'utente ha comunicato quello esatto e Fastweb S.p.A. ha quindi inviato la prima richiesta di migrazione a TIM S.p.A., bocciata in data 14/03/2021 con causale "Campo Impresa non valorizzato". L'operatore ha altresì rappresentato che «l'inoltro della nuova richiesta di migrazione ha subito degli impedimenti tecnici, risolti il 29.10.2021»; pertanto, la Società ha inoltrato una nuova richiesta di migrazione, espletata in data 09/11/2021. La cliente, in fase di pre-attivazione, ha dichiarato di non essere più interessata all'attivazione dei servizi; pertanto, in data 12/11/2021, è stato fornito il codice di migrazione e il 15 novembre seguente TIM S.p.A. ha inoltrato richiesta di migrazione, espletata in data 29/11/2021. Infine, la Società ha dichiarato che «il passaggio della linea in Fastweb è avvenuto sulla base della proposta di abbonamento sottoscritta in data 1.3.2021 e mai revocata da controparte e, in ogni caso, la sospensione dei servizi si è protratta dal 9.11.2021 al 29.11.2021».

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può trovare accoglimento, sotto il profilo indennitario, come di seguito precisato. Premesso che l'Autorità non è competente in materia di risarcimento del danno, si ritiene che la richiesta di parte istante possa trovare soddisfazione esclusivamente nell'ambito e alla luce del Regolamento sugli indennizzi, approvato con delibera n. 347/18/CONS. Nel merito, dalle risultanze istruttorie è emerso che, non avendo Fastweb S.p.A. dato tempestiva esecuzione al contratto stipulato in data 01/03/2021, l'utente, in data 08/04/2021, ha comunicato al call center dell'operatore, telefonicamente, di non essere più interessato all'esecuzione del contratto che, pertanto, doveva intendersi risolto; dopodiché, ha stipulato un nuovo contratto con l'operatore TIM S.p.A. avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici in tecnologia fibra. Tuttavia, inopinatamente, Fastweb S.p.A. ha espletato la migrazione dell'utenza di cui si discute da TIM S.p.A. il 09/11/2021. A decorrere da detta data la linea telefonica è dunque rimasta disservita fino a quando la numerazione non è rientrata in TIM S.p.A., il 29/11/2021. Orbene, la richiesta di cui al punto i. non può trovare accoglimento, atteso che il rimborso dell'importo corrisposto dall'utente a TIM S.p.A. per effetto della condotta assunta da Fastweb S.p.A. concretizza un'ipotesi di risarcimento del danno che, si ribadisce, è materia esclusa dalla competenza dell'Autorità. Viceversa, merita accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii., sotto il profilo indennitario, tenuto conto del ritardo con cui Fastweb S.p.A. ha dato esecuzione alle pattuizioni contrattuali. In particolare, fermo restando che, in virtù delle Condizioni Generali di Contratto, la risoluzione contrattuale deve avvenire per iscritto, a mezzo raccomandata A/R, non può ritenersi che il contratto stipulato tra l'operatore e l'utente in data 01/03/2021 sia stato efficacemente risolto telefonicamente in data 08/04/2021. Ciò detto, resta ingiustificato il comportamento dell'operatore che, a fronte della bocciatura della migrazione, pervenuta da TIM S.p.A. il 14/03/2021, non risulta abbia dato pronta informativa all'utente dell'impedimento tecnico riscontrato, ed inoltre ha atteso sette mesi prima di risottomettere la procedura all'operatore donating. Pertanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, l'importo complessivo di euro 360,00, calcolato nella misura di euro 1,50 al giorno per 240 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 14/03/2021 al 09/11/2021, data dell'espletamento della procedura di migrazione. Il disservizio che si è verificato nel periodo seguente, compreso dal 9 al 29 novembre, non può essere imputato all'operatore convenuto in quanto è stato l'utente a rifiutare l'attivazione dei servizi da parte di Fastweb S.p.A. e ha richiesto il rientro dell'utenza in TIM S.p.A.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 12/01/2022, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 360,00 (trecentosessanta/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per ritardo nelle procedure 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