

DETERMINA DIRETTORIALE 29/25/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/707779/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA C.E. - 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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies 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. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l'istanza dell'utente C.E., del 09/10/2024 acquisita con protocollo n. 0264103 del 09/10/2024

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, in riferimento all'utenza n. 0577281xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 27/02/24 l'istante ha aderito ad una PdA di Fastweb S.p.A. «in seguito a verifica sul sito Fastweb della presenza della velocità di connessione fino a 2,5 Gbps e confermato dall'agenzia presso la quale mi sono rivolta (codice rivenditore NR. 1110.0401RM.S0xxx)»; b. il contratto prevedeva «Sconto di €5,00 perché già cliente col numero mobile; - Attivazione fibra; - Attivazione linea telefonica con contestuale richiesta di portabilità del numero 0577281xxx»; c. tuttavia, nonostante i ripetuti interventi tecnici, dal 27/02/2024 al 30/07/2024 l'utenza è rimasta disservita; d. in relazione a tanto l'istante ha depositato GU5/691997/2024. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. «ottenere la linea alle prestazioni come da contratto»; ii. la corresponsione degli indennizzi per «mancata comunicazione circa motivi ostativi della mancata esecuzione del contratto»; iii. la corresponsione degli indennizzi per «ritardo nell'attivazione dei servizi»; iv. la corresponsione degli indennizzi per «ritardo nella portabilità del numero fisso».

Fastweb S.p.A. ha dichiarato in memorie che «in data 27.02.2024 l'istante ha sottoscritto una proposta di abbonamento Fastweb residenziale, con richiesta di portabilità del numero 0577281xxx. In sede di attivazione, il cliente ha rifiutato il cambio di tecnologia, il che ha determinato il ritardo nell'attivazione. Si precisa che l'utente non è rimasto disservito il quanto il numero è rimasto funzionante presso il precedente operatore, come

confermato anche dall'utente nel fascicolo GU5». La Società ha addotto che i servizi sono stati attivati in data 29/07/2024 e in data 9.08.2024 è stata espletata la portabilità. Per quanto sopra, in conclusione, Fastweb S.p.A. ha dichiarato di avere agito in conformità agli accordi contrattuali e ha quindi chiesto il rigetto delle domande avanzate dal ricorrente.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento, atteso che risulta formulata in termini generici e non circostanziati; infatti, non si comprende quali siano le prestazioni contrattuali che si assumono violate da parte dell'operatore al di fuori di quelle oggetto delle richieste di cui ai punti seguenti. Le richieste dell'istante di cui ai punti ii., iii. e iv., invece, non possono trovare autonoma considerazione ciascuna, bensì sono riconducibili nell'alveo della medesima fattispecie di disservizio di cui all'articolo 7 del Regolamento sugli indennizzi, rubricato "Indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori". Nel merito, dalla documentazione in atti e, in particolare, dalle risultanze del fascicolo GU5/691997/2024 è emerso che nel periodo circoscritto dall'istante nel formulario, ovvero dal 27/02/2024 al 30/07/2024, i servizi telefonici sulla numerazione dedotta in controversia erano erogati dall'operatore donating; pertanto, la norma regolamentare che trova applicazione nell'ipotesi di cui trattasi è il comma 1 dell'articolo 7 del richiamato Regolamento, a mente del quale "in caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere l'indennizzo in misura pari a 1,50 euro per ogni giorno di ritardo". Nel caso di specie, non avendo Fastweb S.p.A. dimostrato la propria incolpevolezza rispetto al ritardo contestato e, in particolare, non avendo provato adeguatamente quanto addotto in propria difesa, ovvero che il disservizio è stato determinato dal rifiuto opposto dal cliente al cambio di tecnologia, l'operatore è tenuto a corrispondere in favore dell'istante euro 1,50 per 154 giorni, computati in riferimento al periodo di cui sopra, per un totale di euro 231,00 (duecentotrentuno/00). Si evidenzia in proposito che la norma regolamentare cui è data applicazione non prevede la corresponsione dell'indennizzo per ciascun servizio, voce e dati, bensì l'importo di euro 1,50 è da ritenersi omnia, per ciascun giorno di ritardo.

DETERMINA

- Fastweb S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 09/10/2024, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante euro 231,00 (duecentotrentuno/00), entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per disservizi nella procedura di passaggio tra operatori.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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