

DETERMINA DIRETTORIALE 37/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/640156/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Primula 47 - Optima Italia S.p.A., 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, 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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza della società Primula 47, del 24/10/2023 acquisita con protocollo n. 0272851 del 24/10/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza business n. 0583467xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. nel mese di agosto 2023 l’utente ha aderito alla proposta contrattuale di Fastweb S.p.A. avente ad oggetto l’attivazione dei servizi di telefonia sull’utenza oggetto del procedimento previo passaggio della stessa dall’operatore Optima Italia S.p.A.; b. tuttavia, alla data del 24/10/2023, il passaggio ancora non era stato espletato ed inoltre l’utenza è rimasta disservita; c. nonostante i reclami inoltrati ad entrambi gli operatori la problematica non è stata risolta. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. «immediata attivazione del numero con sblocco del passaggio da OPTIMA a FASTWEB»; ii. la corresponsione di un indennizzo a titolo di ritardo nella portabilità ed interruzione del servizio, nell’ammontare di euro 1.500,00; iii. la corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami a carico di entrambi gli operatori coinvolti in controversia.

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che l'istante ha sottoscritto una PdA in data 01/08/2023, chiedendo la portabilità della numerazione dedotta in controversia da Optima Italia S.p.A. L'operatore ha attivato i servizi in data 01/09/2023 e ha richiesto la NP del numero, espletata in data 11/09/2023. L'utente, in data 13/09/2023, ha aperto un ticket «per la presenza di un disservizio relativamente al servizio fonia, dovuto ad un'anomalia di configurazione numero». In data 12/10/2023 è stata poi depositata l'istanza GU5/637448/2023 «dal quale è emerso che il problema di configurazione del numero è stato risolto in data 23.10.2023»; il procedimento è stato quindi archiviato. Fastweb S.p.A. ha conclusivamente rappresentato che la numerazione dedotta in controversia risulta attiva e funzionante, atteso che la portabilità «si è perfezionata entro 20 giorni dall'attivazione dei servizi, che è avvenuta nel termine di 30 giorni dalla sottoscrizione del contratto, così come previsto dallo stesso»; inoltre, il disservizio relativo all'interruzione dei servizi è stato risolto in data 23.10.2023. Infine, l'operatore ha addotto che «non risultano reclami inevasi dallo scrivente operatore e la posizione contabile dell'utente è regolare». Optima Italia S.p.A. ha dichiarato nel fascicolo che «da verifiche effettuate relativamente all'utenza indicata il servizio VOIP risulta migrato verso altro operatore in data 11.09.2023. Per il servizio ADSL non abbiamo ricevuto alcuna richiesta di migrazione; tuttavia, in data 18.10.23 Optima ha provveduto alla cessazione anche del servizio ADSL e contestuale blocco della fatturazione. Non risultano emesse competenze successive alla cessazione dei servizi ed alcuna responsabilità potrà attribuirsi alla scrivente società in ordine ai disservizi lamentati dal cliente in quanto già dal mese di settembre i canali erano chiusi».

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. risulta di fatto già soddisfatta in quanto dalle risultanze istruttorie è emerso, incontestatamente, che in data 11/09/2023 si è perfezionata la procedura di passaggio dell'utenza di cui trattasi da Optima Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può invece trovare accoglimento nei confronti di Fastweb S.p.A., ai sensi dell'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, commi 1 e 3, del Regolamento sugli indennizzi, atteso che dalle risultanze istruttorie è emersa l'interruzione del servizio voce, segnalata dall'istante in data 13/09/2023. In riferimento al periodo compreso dal 13/09/2023 al 23/10/2023, data in cui risulta, incontestatamente, risolto il disservizio, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente euro 6,00 al giorno per 40 giorni, per un importo complessivo pari ad euro 240,00. Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii. in quanto non risulta depositato in atti alcun reclamo.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 24/10/2023, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente euro 240,00 (duecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per interruzione del servizio, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, .

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