

DETERMINA DIRETTORIALE 29/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/609270/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ARTESTETICA - 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 ARTESTETICA, del 22/05/2023 acquisita con protocollo n. 0135992 del 22/05/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza business n. 0437970xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. nel mese di novembre 2022 l’utente ha chiesto il passaggio della numerazione dedotta in controversia da Wind Tre S.p.A. a Fastweb S.p.A., tuttavia «è stata procrastinata più volte il passaggio della linea dati a causa di un ritardo dell’arrivo del router da parte di Fastweb, che si è chiusa solo a febbraio, con passaggio definitivo della portabilità a marzo 2023»; b. nelle more dell’espletamento della procedura l’utente si è visto costretto a pagare sia le fatture emesse da Wind Tre S.p.A. che quelle emesse da Fastweb S.p.A. in riferimento al medesimo periodo di fornitura. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. «un rimborso per la doppia fatturazione»; ii. la corresponsione di euro 500,00 a titolo di indennizzo.

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che «l’istante ha concluso con Fastweb un contratto per la fornitura del servizio di telefonia mobile e fisso con tecnologia BS NGA il 12.11.2022, con richiesta di migrazione del numero fisso 0437970xxx». L’operatore ha quindi tempestivamente inviato la richiesta di migrazione della

linea, «ricevendo, in data 17.11.2022, una bocciatura con causale di scarto “migrazione richiesta su impianto con servizi incompatibili di altro OLO». Fastweb S.p.A. in proposito ha addotto che «la tecnologia utilizzata da Wind, pertanto, è risultata incompatibile con la tecnologia di attivazione di Fastweb». L’operatore ha altresì rappresentato di aver puntualmente informato l’utente in proposito e di aver poi inserito a sistema «una variazione della procedura, attivando una nuova linea e inserendo una richiesta di portabilità della numerazione successiva all’attivazione». Dopodiché, «il primo tentativo di attivazione della nuova linea è stato bocciato il 21.12.2022 con causale di scarto “KO per Time Out OLO a seguito di rifiuto cliente”. Anche i successivi due tentativi sono stati bocciati con la medesima causale in data 20.01.2023 e 10.02.2023». La Società ha quindi addotto che «dette bocciature sono state determinate dai vari rifiuti del cliente in fase di intervento del tecnico della proprietaria dell’infrastruttura di rete (Tim), in quanto l’utente pretendeva di ricevere il modem Fastweb prima dell’intervento di predisposizione dell’infrastruttura di rete sebbene non potesse utilizzarlo». L’utente, solo in data 16/02/2023, quindi, avrebbe «acconsentito alla realizzazione dell’infrastruttura di rete da parte del tecnico Tim, con collaudo della nuova linea da parte di Fastweb il 23.02.2023» e Fastweb S.p.A. «successivamente al collaudo e all’attivazione della nuova linea, ha tempestivamente e correttamente inserito la richiesta di portabilità della numerazione oggetto della presente istanza, espletata il 13.03.2023». L’operatore ha quindi evidenziato che la portabilità della numerazione è stata correttamente espletata nel termine di 20 giorni dall’attivazione della linea, conformemente al disposto dell’articolo 6.2 lett. b) delle Condizioni Generali di Contratto, in atti, e «il ritardo nell’attivazione della nuova linea è stato determinato, in via esclusiva, dalla condotta dell’utente che ha rifiutato l’intervento del tecnico di Tim fino al 16.02.2023»« Infine, nel merito della richiesta di rimborso delle fatture, Fastweb S.p.A. ha sottolineato che «l’istante non ha prodotto in atti alcuna fattura né la prova di alcun pagamento in favore della società. In ogni caso, le fatture emesse da Fastweb prima dell’attivazione della linea fissa, ossia le fatture n. M002817xxx dell’1.01.2023 (doc. 4) e n. M005655xxx dell’1.02.2023 (doc. 5), sono relative al solo servizio di telefonia mobile, che non costituisce oggetto della presente istanza. Pertanto, Fastweb non ha percepito alcun canone relativo al servizio di telefonia fissa antecedentemente all’attivazione della linea e non si è verificata alcuna doppia fatturazione del servizio». Per quanto sopra, l’operatore ha quindi addotto che alcuna responsabilità può essere imputata a Fastweb S.p.A. in merito ai fatti contestati.

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 dell’istante di cui al punto i. non può essere accolta atteso che la doglianza dall’utente, espressa nei termini «nel frattempo abbiamo pagato doppio servizio, sia con Wind Tre che con Fastweb», non ha trovato riscontro nella documentazione in atti. In particolare, Fastweb S.p.A. ha precisato in memorie di non aver emesso fatture in riferimento al periodo antecedente alla data in cui ha attivato la linea telefonica sulla quale è stata poi portata la numerazione dedotta in controversia, ovvero il 16/02/2023. Di fatti, in esito alla richiesta di integrazione istruttoria formulata dal responsabile del procedimento, concernente il deposito delle fatture emesse, rispettivamente, da Wind Tre S.p.A. e da Fastweb S.p.A. in relazione al medesimo periodo e al medesimo servizio, l’utente ha depositato esclusivamente la fattura di Fastweb M011463xxx, datata 01/04/2023, in cui l’importo addebitato a titolo di canone è relativo al mese di aprile 2023 e sono dettagliati anche i consumi effettuati, pertanto il relativo importo è dovuto. La richiesta dell’istante di cui al punto ii., viceversa, può essere parzialmente accolta, atteso che l’operatore non ha dato prova di aver puntualmente informato il proprio cliente della bocciatura ricevuta in data 17/11/2022. In particolare, Fastweb S.p.A. ha asserito in memorie di aver ricevuto ripetuti KO alla richiesta di passaggio dell’utenza, ma non risulta abbia puntualmente comunicato all’istante di aver riscontrato un impedimento tecnico, ostativo all’espletamento della procedura nei termini regolamentari. Fastweb S.p.A., pertanto, in riferimento al periodo compreso dal 17/11/2022 (data della prima bocciatura) al 21/12/2022 data in cui l’utente, incontestatamente, risulta abbia rifiutato l’intervento del tecnico per la predisposizione della linea, è tenuta corrispondere in favore dell’utente l’indennizzo previsto dall’articolo 7, comma 1, in combinato disposto con l’articolo 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari ad euro 3,00 al giorno per 34 giorni, per un importo complessivo pari ad euro 102,00. Mentre, atteso che a far data dall’attivazione della nuova linea, ai sensi della normativa regolamentare vigente, l’operatore dispone di 9 giorni per l’espletamento della procedura di passaggio, nel caso di specie si osserva che Fastweb S.p.A. ne ha impiegati 25, senza fornire alcuna giustificazione in merito al ritardo. Quindi, in riferimento al periodo compreso dal 16/02/2022 (data di attivazione della nuova linea) al 13/03/2023 (data di espletamento della NP), l’operatore è altresì tenuto a corrispondere in favore dell’utente l’indennizzo previsto dall’articolo 7, comma 2, in combinato disposto con

l'articolo 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari ad euro 10,00 al giorno per 16 giorni, decurtati dei 9 giorni previsti per l'espletamento della NP, per un importo complessivo pari ad euro 160,00.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 22/05/2023, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti corrispettivi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 102,00 (centodue/00), a titolo di indennizzo per disservizio nel passaggio tra operatori; ii. euro 160,00 (centosessanta/00), a titolo di indennizzo per disservizio nel 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