

DETERMINA DIRETTORIALE 36/26/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/753283/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA GP GIOIELLI DI P.M. -

Fastweb SpA (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu), Eolo 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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella 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;

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 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. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l'istanza della società GP GIOIELLI DI P.M., del 19/05/2025 acquisita con protocollo n. 0122841 del 19/05/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica business n. 0124325xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. l'utente era cliente di Fastweb S.p.A. a far data dal 2000, tuttavia il 10/05/2024 i servizi telefonici sono stati interrotti, sono stati ripristinati il 03/06/2024 e sono stati nuovamente interrotti in data 03/11/2024; b. pertanto, l'istante «chiese la migrazione ad Eolo e inviò il modulo per la portabilità del numero storico»; c. «Eolo attivò un diverso numero che, nonostante i reclami e le segnalazioni, non veniva convertito nel numero storico»; d. «in data 27.1.2025, venne quindi depositato GU5. La linea venne riattivata il 30.1.2025». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la corresponsione di un indennizzo per «per interruzione linea voce e dati fibra dal 10.5.2024 al 3.6.2024 e dal 3.11.2024 al 30.1.2025 € 3136»; ii. «storno e rimborso canoni addebitati durante interruzione»; iii. la corresponsione della «penale ai sensi dell'art. 1 comma 292, della L. 160/2019»; iv. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Fastweb S.p.A. ha dichiarato in memorie che, in relazione al disservizio lamentato, come risulta dalle schermate di sistema riprodotte in atti, «il malfunzionamento limitato al servizio internet è stato segnalato in data 21.05.2024 e risolto in data 30.05.2024. Sui sistemi Fastweb non risultano né disservizi e né segnalazioni

relative al periodo dal 03.11.2024 al 30.01.2025». In riferimento alla portabilità verso Eolo S.p.A., «risulta una sola richiesta di NP out ricevuta in data 23.01.2025 ed espletata in data 28.01.2025, con conseguente cessazione dell'utenza». In conclusione, Fastweb S.p.A. ha evidenziato che «non si è verificato alcun disservizio dal 03.11.2024 al 30.01.2025, di cui, difatti, non vi è alcuna evidenza»; pertanto, «la domanda di storno/rimborso dei canoni addebitati durante l'interruzione è infondata, posto che il disservizio limitato ad un solo servizio è durato solo 9 giorni» ed anche «la domanda di indennizzi per mancata risposta ai reclami è infondata, posto che non risultano reclami inevasi dallo scrivente operatore». Eolo S.p.A. non ha depositato memorie e non presenza all'udienza di discussione.

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. può trovare accoglimento limitatamente al periodo compreso dal 22/05/2024 al 03/06/2024, atteso che Fastweb S.p.A. non ha dimostrato il regolare funzionamento dei servizi telefonici nel periodo in esame. In particolare, trovando applicazione nel caso di specie l'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, in combinato disposto con l'articolo 13, commi 1, 2 e 3, del medesimo Regolamento, «il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente». Pertanto, atteso che il reclamo in atti è datato 21/05/2024, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante euro 12,00 per il servizio voce e 20,00 per il servizio dati in fibra, per giorni 12, computati in riferimento al periodo di cui sopra, per un importo complessivo pari ad euro 384,00 (trecentottantaquattro/00). Si precisa che la richiesta di indennizzo a titolo di interruzione dei servizi telefonici non può trovare accoglimento in riferimento al periodo decorrente dal 03/11/2024, atteso che non risultano inviati reclami in proposito; pertanto, ai fini della richiamata condizione di cui all'articolo 13, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, il dies a quo non è individuabile. Riguardo l'interruzione dei servizi per effetto dell'attivazione del nuovo numero, ad opera di Eolo S.p.A., dalla documentazione in atti risulta che, a fronte del contratto sottoscritto con Eolo S.p.A. nel dicembre 2024, l'operatore ha attivato un nuovo numero in data 22/01/2025 e ha poi espletato la procedura di portabilità il 28 gennaio seguente. In relazione a tanto, si ritiene la condotta di Eolo S.p.A. conforme alla normativa regolamentare vigente, atteso che, ai sensi della delibera 103/21/CIR, avrebbe dovuto espletare la NPP entro un tempo minimo di 3 giorni lavorativi e un tempo massimo di 10 giorni lavorativi. Premesso che dai documenti contabili, depositati da Fastweb S.p.A., si evince che l'utenza di cui trattasi ha comunque generato traffico nei mesi di maggio e giugno 2024, coerentemente con l'accoglimento della richiesta dell'istante di cui al punto i. si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante di cui al punto ii. limitatamente al periodo per il quale è stato riconosciuto l'indennizzo a titolo di interruzione, ovvero dal 22/05/2024 al 03/06/2024. Fastweb S.p.A. è quindi tenuta a rimborsare, ovvero stornare, proporzionalmente l'importo del canone addebitato in riferimento ai 12 giorni di disservizio, come sopra circoscritti. Viceversa, non si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii., atteso che nel caso di specie non ricorrono i presupposti previsti dalla legge, ovvero non risulta accertata la condotta illegittima dell'operatore in relazione «alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti». Tantomeno è accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iv., in quanto il reclamo depositato in atti deve ritenersi accolto per *facta concludentia*, atteso che i servizi sono stati regolarmente ripristinati entro il lasso di tempo di cui l'operatore dispone, in virtù della propria Carta dei Servizi, per dare riscontro al reclamo e non risultano ulteriori segnalazioni di disservizio formalizzate nel periodo seguente.

DETERMINA

- Fastweb SpA (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 19/05/2025, è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, l'importo addebitato a titolo di canone in riferimento al periodo compreso dal 22/05/2024 al 03/06/2024, nonché a corrispondere in favore dell'utente euro 384,00 (trecentottantaquattro/00), entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate nell'istanza, a titolo di mancata risposta al reclamo.

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