

DELIBERA 029/2024/CRL/UD del 26/01/2024

**Exxx M. / FASTWEB SPA
(GU14/623938/2023)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 26/01/2024;

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 *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, 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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di E. Mxxx del 31/07/2023 acquisita con protocollo n. 0204076 del 31/07/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 03 luglio 2023, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/61xx88/2023 si è concluso con un mancato accordo in data 18 luglio 2023. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 31 luglio 2023, richiesta di definizione GU14/62xx38/2023 con la quale ha descritto quanto segue: "... In data 27.09.2022 l'istante ha richiesto il trasloco dell'utenza in oggetto (PRATICA N. 87xxxx56) da Txxxtro ad Oxxia (RM), garantito come fattibile in tempi celeri dal servizio clienti previamente contattato in merito. Il trasloco è avvenuto solo il 05.12.22 (all.1), ossia dopo 69 giorni dalla richiesta, trascorsi senza alcun servizio ma con gli addebiti delle fatture (all.2). Il nuovo numero assegnato 0697xxxx55, ancora visibile solo sull'applicazione, squilla a vuoto e poi attacca la segreteria; il 3.01.2023, pertanto, è stato inviato un reclamo ad oggi mai riscontrato (all.3). Oltre a quanto sopra, l'indirizzo indicato nella fattura è errato, poiché indica Txxxtro, via Xxxxxx 19, anziché Oxxia, via Xxxx 32 (all.4), quindi vi è errata indicazione negli elenchi per l'anno 2023. Per i motivi su esposti il 14.03.2023 si è inviato un ulteriore reclamo a mezzo pec (all.5), ad oggi mai riscontrato. Esperita la conciliazione non è stato possibile raggiungere un accordo, nel frattempo l'utenza voce risulta ancora isolata, per tale motivo il 21.07.2023 (all.6) è stato inviato un ulteriore reclamo a mezzo pec, ad oggi non riscontrato." In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) "Immediata attivazione del servizio voce; b) "Rimborso di quanto pagato e non dovuto"; c) "Storno totale di un eventuale insoluto presente"; d) "Indennizzi così come previsti dall'allegato "A" alla delibera 347/18/CONS per tutte le fattispecie di disservizi lamentati"; e) "Spese di procedura". "IL TUTTO MAGGIORATO EX ART. 13 C.2, ALLEGATO A, DELIBERA 347/18/CONS (BANDA ULTRALARGA)". Inoltre, l'istante ha presentato, in data 02 novembre 2023, memoria di replica ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, nella quale ha esposto quanto segue: "1. Sul trasloco dell'utenza e sulle fatture contestate. Preme evidenziare che per come sono andati i fatti, confermati anche da controparte, non si può più parlare di trasloco ma, bensì, di attivazione di una nuova utenza con nuova numerazione. Quindi, le fatture emesse devono essere necessariamente rimborsate, sia perché l'istante non ha usufruito di alcun servizio durante l'attivazione della nuova utenza, sia perché emesse dall'operatore non durante la migrazione ma durante l'attivazione di un nuovo numero. 2. Sul disservizio lamentato dall'istante. Da quando è stata attivata la nuova utenza, quindi dal 12 novembre come indicato da controparte, il servizio voce non ha funzionato; infatti, dopo numerosi reclami presentati a vuoto (Cfr. all.3, all.5 e all.6 già agli atti), solo ad avvenuto esperimento del procedimento GU5 Fastweb si è attivata per la risoluzione del problema, avvenuta solo il 07.08.2023, ossia dopo 97 giorni di interruzione del servizio, come per stessa ammissione

di controparte: omissis ... Appare inequivocabile, pertanto, che Fastweb deve rimborsare parte del canone riferito a questo periodo, nonché indennizzare l'istante del disservizio subito. 3. Sulla mancata risposta ai reclami. L'istante ha provato di aver presentato numerosi reclami, controparte non ha dimostrato di aver riscontrato agli stessi, pertanto, dovrà essere condannata al pagamento degli indennizzi previsti per la fattispecie in esame nella sua misura massima di € 300." 4. Sull'errata indicazione negli elenchi telefonici. Appurata e inequivocabile risulta l'errata indicazione negli elenchi telefonici per l'anno 2023, vuoi per la vecchia numerazione a Txxxt, vuoi per la nuova numerazione ad Oxxia. In entrambi i casi l'istante ha il diritto di ottenere il relativo indennizzo. Omissis.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha esposto quanto segue: "...Fastweb come sopra rappresentata e difesa, contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza di definizione e si oppone alle richieste avversarie così come formulate per le seguenti ragioni. Le doglianze dell'istante 1. La Sig.ra XXXXXXXX lamenta, nell'istanza di definizione depositata, che "In data 27.09.2022 l'istante ha richiesto il trasloco dell'utenza in oggetto (PRATICA N. 87XXXX56) da Txxxt ad Oxxia (RM)," senonchè "Il trasloco è avvenuto solo il 05.12.22" lamentando, altresì, che "Il nuovo numero assegnato 0697XXXX55, ancora visibile solo sull'applicazione, squilla a vuoto e poi attacca la segreteria" e che "l'indirizzo indicato nella fattura è errato, poiché indica Txxxt, via XXXXXX 19, anzichè Oxxia, via XXXX 32 quindi vi è errata indicazione negli elenchi per l'anno 2023". 2. L'istante chiede: "immediata attivazione del servizio voce; Rimborso di quanto pagato e non dovuto; Storno totale di un eventuale insoluto presente; Indennizzi così come previsti dall'allegato "A" alla delibera 347/18/CONS per tutte le fattispecie di disservizi lamentati; Spese di procedura. IL TUTTO MAGGIORATO EX ART. 13 C.2, ALLEGATO A, DELIBERA 347/18/CONS (BANDA ULTRA LARGA)". Il tutto per una somma complessiva pari ad € 1.500,00. L'infondatezza di quanto lamentato da controparte 3. In ordine alla contestazione relativa al ritardo nel trasloco dell'utenza telefonica di parte istante, si rileva l'assenza di responsabilità di Fastweb che si è comportata con correttezza e buona fede nella gestione della vicenda in oggetto, facendo tutto quanto in suo potere per implementare la richiesta del cliente. Ebbene, a tal fine va rilevato innanzitutto che il trasloco di una utenza telefonica è una operazione complessa che prevede lo spostamento di una intera risorsa di accesso da un indirizzo ad un altro, con tutte le evidenti difficoltà determinate dalla compatibilità della tecnologia attivata presso la sede originaria con la nuova sede, specie quando si tratta di città diverse come nel caso di specie. Pertanto, le tempistiche di attuazione concreta di una richiesta di trasloco non sono determinabili a priori dal gestore telefonico in quanto dipendono da variabili tecniche verificabili solo in occasione del trasloco stesso. Questo peraltro è il motivo per cui Fastweb prevede espressamente nelle proprie Condizioni Generali di Contratto art. 8.7 che: "FASTWEB effettuerà il trasloco entro 30 (trenta) giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di FASTWEB del Modulo

di Trasloco o dalla data di registrazione vocale della richiesta del Cliente, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a FASTWEB. Pertanto, il tempo massimo per l'effettuazione del trasloco, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarà di 60 giorni (sessanta) giorni che decorrono dalla ricezione da parte di FASTWEB del Modulo di Trasloco sottoscritto dal Cliente o dalla data di registrazione vocale della richiesta." (doc. 1). E' chiaro, pertanto, che eventuali tempistiche ulteriori non possono in alcun modo essere imputati a responsabilità dell'esponente società in quanto determinate da motivi tecnici sopravvenuti e non altrimenti verificabili se non in sede di trasloco. 4. Ebbene, fatta tale necessaria e doverosa precisazione, per quanto riguarda il caso di specie si rileva che Fastweb una volta ricevuta, in data 27 settembre 2022, la richiesta di trasloco di cui al presente procedimento, ha provveduto immediatamente ad attivarsi per procedere appunto alla sua corretta implementazione, con conseguente tempestivo espletamento del trasloco in oggetto presso il nuovo indirizzo in data 12 novembre 2022, (e non "in data 05.12.22" come erroneamente ed artatamente dichiarato dall'istante) e dunque ampiamente entro i 60 giorni previsti dalle Condizioni Generali di Contratto all'art. 8.7 (doc. 1), come dimostrato chiaramente dalla Schermata di seguito riportata: omissis ... E' evidente, pertanto, l'assoluta correttezza di Fastweb nella fattispecie in oggetto, laddove l'esponente, contrariamente a quanto dichiarato dall'istante nella parte in cui lamenta che il trasloco sarebbe avvenuto "dopo 69 giorni dalla richiesta", ha provveduto ad implementare tempestivamente la richiesta di trasloco di parte istante ampiamente entro il termine di 60 giorni stabilito contrattualmente. 5. Parimenti infondata ed inconferente risulta essere, altresì, la contestazione di parte istante laddove lamenta che nelle more del trasloco non avrebbe fruito di "alcun servizio ma con gli addebiti delle fatture", laddove innanzitutto, per quanto riguarda il lamentato ricevimento di fatture si precisa che nelle more del trasloco Fastweb continua a mantenere attivo il servizio presso il precedente indirizzo al fine di garantire la continuità dei servizi, come espressamente indicato nelle Condizioni Generali di Contratto Fastweb, che all'art. 8.6, prevedono espressamente che: "La richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di FASTWEB e dovrà pervenire a FASTWEB almeno 60 (sessanta) giorni prima della data di trasloco al fine di poter garantire la continuità dei Servizi" (doc. 1); in merito, altresì, alla lamentata mancata fruizione del servizio nelle more della gestione del trasloco si osserva che in tale eventualità alcuna responsabilità può essere imputata a Fastweb se è vero, come è vero, che ai sensi dell'art. 8.6. delle Condizioni Generali di Contratto Fastweb, come appena visto, "La richiesta di trasloco [...] dovrà pervenire a FASTWEB almeno 60 (sessanta) giorni prima della data di trasloco al fine di poter garantire la continuità dei Servizi" con la precisazione che "Il Cliente prende atto ed accetta che, nel caso di mancato rispetto dei suddetti termini, FASTWEB non assume alcuna responsabilità in merito alla mancata continuità dei Servizi ed alla eventuale perdita dei numeri telefonici assegnati" (doc. 1). 6. In merito, altresì, alla contestazione di parte istante secondo cui "Il nuovo numero assegnato 0697xxxx55, ancora visibile solo sull'applicazione, squilla a vuoto e poi attacca la segreteria", si rileva che Fastweb non ha alcuna contezza di tale disservizio, se è vero, come è vero, che sui sistemi Fastweb il numero 06.97xxxx55 risulta perfettamente attivo e funzionante sin dall'espletamento del trasloco avvenuto in data 12 novembre 2022. Peraltro, che il numero 06.97xxxx55 di parte

istante funzioni correttamente e regolarmente sin dal trasloco di novembre 2022, risulta confermato dal fatto che in caso contrario questa difesa altrimenti non riuscirebbe davvero a comprendere per quale motivo la Sig.ra XXXXXXXX XXXXXX abbia deciso consapevolmente di restare con Fastweb nonostante, a suo dire, non riuscirebbe ad usufruire del servizio voce, problematica che, a suo dire, persisterebbe tutt'oggi, senza ritenere opportuno in tutto questo tempo di passare ad altro operatore telefonico. Pertanto delle due l'una: 1) o la linea voce dell'istante in realtà sin dal trasloco di novembre 2022 è sempre stata funzionante e per questo la cliente, ritenendola quantomeno soddisfacente, non ha mai ritenuto che ci fosse la necessità di passare ad altro operatore telefonico, oppure 2) la Sig.ra XXXXXX ha deciso consapevolmente di continuare ad avere una linea voce assente per quasi un anno e quindi si è causata da sola e volontariamente il danno con il suo negligente comportamento omissivo (ossia scegliendo volontariamente di non passare ad altro operatore telefonico) pur poi tornando propositiva con il presente procedimento attraverso richieste di indennizzi del tutto infondate e pretestuose. E' evidente, pertanto, come tutto quanto contestato dalla Sig.ra XXXXXXXX XXXXXX risulti totalmente infondato, strumentale ed inconferente, avendo l'esponente società agito sempre con correttezza e buona fede nel caso di specie, di talchè le richieste esposte dall'istante non potranno che essere integralmente rigettate. L'infondatezza delle richieste dell'istante 7. L'istante chiede: "immediata attivazione del servizio voce; Rimborso di quanto pagato e non dovuto; Storno totale di un eventuale insoluto presente; Indennizzi così come previsti dall'allegato "A" alla delibera 347/18/CONS per tutte le fattispecie di disservizi lamentati; Spese di procedura. IL TUTTO MAGGIORATO EX ART. 13 C.2, ALLEGATO A, DELIBERA 347/18/CONS (BANDA ULTRA LARGA)". Il tutto per una somma complessiva pari ad € 1.500,00. Ebbene, per tutto quanto sopra ampiamente esposto e provato, assolutamente infondata ed inconferente risulta essere, innanzitutto, la richiesta di "immediata attivazione del servizio voce", laddove come visto pocanzi, sui sistemi Fastweb il numero 06.97xxxx55 risulta perfettamente attivo e funzionante sin dall'espletamento del trasloco avvenuto in data 12 novembre 2022. 8. Parimenti infondata e pretestuosa risulta essere, inoltre, la richiesta di "Rimborso di quanto pagato e non dovuto", laddove, come chiaramente esposto e provato pocanzi, per quanto riguarda il lamentato ricevimento di fatture si precisa che nelle more del trasloco Fastweb continua a mantenere attivo il servizio presso il precedente indirizzo al fine di garantire la continuità dei servizi, come espressamente indicato nelle Condizioni Generali di Contratto Fastweb, che all'art. 8.6, prevedono espressamente che: "La richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di FASTWEB e dovrà pervenire a FASTWEB almeno 60 (sessanta) giorni prima della data di trasloco al fine di poter garantire la continuità dei Servizi" (doc. 1). 9. Peraltro, assolutamente infondata e pretestuosa risulta essere anche la richiesta di "Indennizzi così come previsti dall'allegato "A" alla delibera 347/18/CONS per tutte le fattispecie di disservizi lamentati", non avendo controparte subito alcun disservizio nella vicenda in oggetto, stante innanzitutto, come visto pocanzi, il tempestivo espletamento del trasloco in oggetto effettuato ampiamente entro i 60 giorni previsti dalla normativa ed il conseguente corretto funzionamento dell'utenza telefonica di parte istante a partire dall'espletamento del trasloco nel mese di novembre 2022. 10. Da ultimo, si rileva l'assoluta infondatezza anche

della richiesta di “Spese di procedura” laddove recenti Delibere sono orientate verso la non ammissione delle spese di procedura, in quanto “Ai sensi dell'art. 20, comma 6, della del. 339/18/CONS, e dell'art. 20 della del. 353/19/CONS, non è previsto alcuna spesa di procedura in quanto tutto il procedimento è avvenuto in maniera telematica sulla piattaforma Conciliaweb e la seduta di udienza è avvenuta in audioconferenza” (si veda, in tal senso, la Delibera n. 11, Corecom Campania GU14/15020/2018 e la Delibera n. 14, Corecom Campania GU14/13589/2018). Da tutto quanto innanzi ampiamente esposto e provato è di palese evidenza, pertanto, che la richiesta di indennizzi così come formulata da controparte è del tutto inconferente, infondata ed assolutamente sproporzionata e non potrà trovare accoglimento”.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono essere accolte parzialmente per i motivi e nei limiti di seguito specificati. Per quanto riguarda la richiesta a) “Immediata attivazione del servizio voce”, la stessa non può essere accolta in quanto, ai sensi dell'art.20, comma 4, del Regolamento “L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.”, l'oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di “facere” al gestore. La richiesta b) “Rimborso di quanto pagato e non dovuto” può essere accolta nei limiti e per le motivazioni di seguito specificati. Dalla documentazione depositata in atti, si rileva che l'istante ha richiesto il rimborso delle fatture, “...pagate durante il periodo di trasloco dell'utenza...”, depositandole nel fascicolo documentale (cfr. allegato 2 fatture depositate, reclamo del 14.03.2023). Ebbene, la richiesta di trasloco è stata presentata, come dichiarato dalle parti, in data 27 settembre 2022 e l'espletamento della stessa, considerando il termine massimo previsto dalle Condizioni Generali di Contratto ex art.8.7, pari a sessanta giorni, si sarebbe dovuto concludere entro il 26 novembre 2022 (cfr. Condizioni generali di contratto). La società Fastweb S.p.A. ha dato prova di aver compiuto il trasloco entro i termini contrattuali, precisamente in data 12 novembre 2022, mentre l'istante non ha contestato le affermazioni della società, così facendo ha, di fatto, riconosciuto che il trasloco è avvenuto entro i sessanta giorni contrattuali. Alla luce di quanto emerso, si può riconoscere all'istante il rimborso parziale di €.14,97 in riferimento alla fatt.n.M0xxxxx076, emessa il 01.12.2022 per il periodo 01.11.2022-30.11.2022, e il rimborso integrale di €.24,95 in riferimento alla fattura n.M0xxxx070, emessa il 01.01.2023 per il periodo di fatturazione 01.12.2022-31.12.2022, per un importo complessivo di €.39,92 poiché si riferiscono a periodi successivi all'espletamento del trasloco, avvenuto il 12.11.2022. Diversamente, non si può riconoscere il rimborso della fattura n.M0xxxxxx60, emessa il 01 novembre per il periodo di fatturazione dal

01.10.2022-31.10.2022, in quanto antecedente all'espletamento del trasloco (12.11.2022). Inoltre, si precisa che non può essere condivisa ed accolta la posizione dell'istante rappresentata nella memoria di replica laddove si afferma che " ... Preme evidenziare che per come sono andati i fatti, confermati anche da controparte, non si può più parlare di trasloco ma, bensì, di attivazione di una nuova utenza con nuova numerazione. Quindi, le fatture emesse devono essere necessariamente rimborsate, sia perché l'istante non ha usufruito di alcun servizio durante l'attivazione della nuova utenza, sia perché emesse dall'operatore non durante la migrazione ma durante l'attivazione di un nuovo numero.", dato che l'oggetto della controversia non può essere cambiato rispetto alle richieste avanzate in UG/61xx88/2023 e in GU14/62xx38/2023, in quanto un eventuale ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa e ledere il diritto di difesa della controparte. Infatti, l'istante ha affermato "...non si può più parlare di trasloco ma, bensì, di attivazione di una nuova utenza con nuova numerazione..." cambiando l'oggetto della controversia rispetto alle istanze presentate. Per quanto riguarda la richiesta c) "... storno totale di un eventuale insoluto presente...", in sede di udienza di definizione è emerso l'assenza di insoluto in capo al cliente. La richiesta d) "Indennizzi così come previsti dall'allegato "A" alla delibera 347/18/CONS per tutte le fattispecie di disservizi lamentati" può essere accolta in questi termini. Dalla documentazione depositata in atti, risulta quanto segue: - in data 14 marzo 2023, l'istante ha lamentato: " ...il servizio voce risulta inattivo e le fatture ancora indicano il vecchio indirizzo ..."; (cfr. reclamo 14.03.2023); - in data 03 luglio 2023, l'istante ha rappresentato in istanza UG/61xx88/2023 che "... Il servizio voce ancora ad oggi non funziona, il vecchio numero 04xxxxxxx81 risulta occupato, mentre il numero provvisorio 0697xxxx55, per ora visibile solo sull'applicazione, squilla a vuoto e poi attacca la segreteria ..."; (cfr. formulario UG); - in data 21 luglio 2023, la ricorrente ha sollecitato: " ... nonostante ripetuti reclami al servizio clienti, il servizio voce risulta inattivo ..." (cfr. reclamo 21.07.2023); - in data 31 luglio 2023, la ricorrente ha depositato l'istanza GU14/62xx38/2023, nella quale ha affermato che " ...Il nuovo numero assegnato 0697xxxx55, ancora visibile solo sull'applicazione, squilla a vuoto e poi attacca la segreteria ..." (cfr. formulario GU14); - in data 31 luglio 2023, l'istante ha presentato istanza GU5 con la quale ha lamentato " ... Il nuovo numero assegnato 0697xxxx55 è risultato da subito inattivo, poiché squilla a vuoto e poi attacca la segreteria ..."; (cfr. formulario GU5); - nelle memorie di replica del 02.11.2023, l'istante ha rappresentato che "... da quando è stata attivata la nuova utenza, quindi dal 12 novembre come indicato da controparte, il servizio voce non ha funzionato; infatti dopo numerosi reclami presentati a vuoto, ..., solo ad avvenuto esperimento del procedimento GU5 Fastweb si è attivata per la risoluzione del problema, avvenuta solo il 07.08.2023, ossia dopo 97 giorni di interruzione del servizio, ..."; (cfr. memorie di replica). Ebbene, alla luce di quanto emerso, si rileva che il disservizio lamentato riguarda solo il malfunzionamento della componente voce, pertanto si riconosce alla parte attrice un indennizzo di €324,00 ai sensi dell'art.6, comma 2, dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS. Ai fini del calcolo dell'indennizzo per " ... Il nuovo numero assegnato 0697xxxx55, ancora visibile solo sull'applicazione, squilla a vuoto e poi attacca la segreteria ...", si considera che il

dies a quo è il giorno 14 marzo 2023, data del reclamo, (a cui deve essere aggiunto il tempo tecnico d'intervento consentito all'operatore per risolvere il problema, ovvero 72 ore), e che il dies ad quem è da individuarsi nella data del 03 luglio 2023, data di presentazione dell'istanza di conciliazione al Corecom. Pertanto si contano centootto giorni, che, moltiplicati per tre, danno la somma pari ad €. 324,00. Inoltre, si può riconoscere alla ricorrente l'indennizzo di €.165,00 ai sensi dell'art.12, comma 1, dell'allegato A alla Delibera 347/18/CONS. in quanto la società Fastweb S.p.A., una volta ricevuto il reclamo, non ha dato riscontro allo stesso. Ai fini del calcolo dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, si considera che il dies a quo è il giorno 14 marzo 2023, data del reclamo, (a cui deve essere aggiunto il tempo tecnico di risposta, ovvero 45 giorni), e che il dies ad quem è da individuarsi nella data del 03 luglio 2023, data di presentazione dell'istanza di conciliazione al Corecom. Pertanto, si contano sessantasei giorni che moltiplicati per due euro e cinquanta centesimi (due/50) danno la somma pari ad €.165,00. In merito all'arco temporale indicato dalla ricorrente nelle memorie di replica, si specifica quanto segue: - non appare giustificato considerare il 12 novembre 2022 come dies a quo in quanto il reclamo è del 14 marzo 2023, giorno in cui la società Fastweb S.p.A. ne viene a conoscenza per la prima volta; - il 07 agosto 2023 non può essere preso in considerazione come dies ad quem poiché l'istante ha presentato il provvedimento GU5 in data 31 luglio 2023, esattamente dopo circa trenta giorni dall'istanza UG/61xx88/2023. Tale comportamento negligente e tardivo ha comportato il protrarsi del problema lamentato. - non si comprende il calcolo di 97 giorni di disservizio indicati dalla ricorrente nelle memorie di replica. Per "l'errata indicazione negli elenchi telefonici", in assenza di specifici reclami in tal senso documentati in atti, l'istante non può vedersi riconoscere forme di indennizzo. Sul punto, si richiama la funzione del reclamo che consiste nel prevedere la possibilità per l'utente di interagire con il proprio operatore ed ottenere, in tempi brevi, la risoluzione di un problema. Quindi, deve escludersi la sussistenza della responsabilità dell'operatore qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo al suo gestore. Infine, si rileva che la quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti per "1.500,00" euro, fatta dall'istante nei formulari UG/61xx88/2023 e GU14/62xx38/2023, è generica e priva di un riferimento minimo di come sia stata calcolata, ciò non ha consentito all'Autorità di valutare e riconoscere al ricorrente tale indennizzo. Per quanto riguarda la richiesta e) "Spese di procedura", la stessa non può essere accolta poiché, secondo il costante orientamento dell'Autorità garante, (ex multiplis delibere n.223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20 CIR), la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza presentata dalla sig.ra E. Mxxx nei confronti della società Fastweb S.p.A., che pertanto è tenuta a corrispondere all'istante, secondo la modalità indicata in istanza, i seguenti importi: - €14,97, come rimborso parziale in riferimento alla fattura n.M0xxxxx076, emessa il 01.12.2022 per il periodo di fatturazione 01.11.2022-30.11.2022; - €24,95 come rimborso integrale in riferimento alla fattura n.M0xxxxx070, emessa il 01.01.2023 per il periodo di fatturazione 01.12.2022-31.12.2022; - €324,00 ai sensi dell'art.6, comma 2, dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS. - €165,00 ai sensi dell'art.12, comma 1, dell'allegato A alla Delibera 347/18/CONS. per un totale pari ad €528,92 oltre gli interessi legali dalla domanda al soddisfo. Spese di procedura compensate.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 26/01/2024

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini