

DELIBERA N. 175/2024

**XXXX XX X XX/ FASTWEB SPA
(GU14/590840/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 30/10/2024;

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;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXX XX X XX del 01/03/2023 acquisita con protocollo n. 0059240 del 01/03/2023;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, rappresentante legale di associazione titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta quanto segue: «L'associazione istante in data 21 luglio 2022 ha chiesto il trasloco dell'utenza telefonica 06xxxxxx91 attiva presso la sede legale di XXXX XX X XX da Marino, in via Xxxxxx Xxxxxxx, xx a Zapponeta (FG). Tale operazione era stata tecnicamente garantita dagli operatori della convenuta, pertanto veniva avviata attraverso un processo interno alla Fastweb, come da screenshot allegati. Dal 21 luglio il trasloco si è perfezionato alla fine di novembre 2022. IL trasloco si è perfezionato con ritardo nonostante vi fossero continui solleciti da parte della istante. Mai la Fastweb ha comunicato che c'erano problemi tecnici, ad oggi non ha comunicato la causa ostativa che ha giustificato il ritardo. La cliente ha sospeso il pagamento delle bollette a settembre e richiesto tramite la banca lo storno dei precedenti pagamenti, che di fatto sono sospesi da fine agosto. BADO IO A TE ha usufruito del bonus connettività, che alla Fastweb è stato comunicato il 21 luglio che il servizio a Marino non sarebbe più stato usato. La cliente ha inviato una pec alla Fastweb il 3 ottobre 2022, ma non ha ricevuto né risposta. L'Associazione ha subito un grave disservizio, ha usato i cellulari per connettersi a internet ed è stata priva di linea fissa sino alla fine novembre 2022. Oltre il reclamo a mezzo pec sono stati posti in essere numerosi solleciti a partire da luglio 2022». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) indennizzo per omesso trasloco; II) indennizzo per omesso riscontro al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «Inammissibilità dell'istanza di definizione. È noto che l'art. 14 del regolamento onera l'utente che attivi la procedura di definizione di corredare la propria istanza dei documenti comprovanti la fondatezza della sua pretesa. Nel caso di specie l'utente ha prodotto della documentazione che non è minimamente in grado di comprovare la fondatezza delle proprie ragioni, né in merito alla richiesta di indennizzo per ritardato trasloco, né in merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo. Tra i documenti allegati da parte istante, infatti, si rinvenivano unicamente nn. 5 screenshot ed un file contenente il testo di un reclamo che l'utente afferma di aver inoltrato a mezzo pec alla Fastweb in data 03.10.2022. Tale documentazione appare, peraltro, priva di qualsivoglia efficacia probatoria in merito alle istanze dell'Associazione (screenshot dal contenuto generico e comunicazione pec del 03.10.2022 priva delle ricevute di accettazione e consegna). Anche in virtù della suddetta omissione documentale, è opportuno far presente che, per

espressa previsione dell'art. 13 della Delibera 347/18 Cons, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenendo conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente: ciò sta a significare che in assenza di reclamo nessun indennizzo è suscettibile di essere riconosciuto. Si chiede, pertanto, che il Corecom adito si pronunci motivatamente per l'inammissibilità dell'istanza. In proposito si consideri che tale valutazione va fatta "allo stato degli atti" e con riferimento alla data di deposito del formulario. A nulla, pertanto, potranno rilevare le produzioni documentali che, unitamente al deposito del presente atto verranno eventualmente effettuate per mero scrupolo difensivo e senza alcun effetto sanante. Infondatezza della richiesta di indennizzo per ritardo nel trasloco. Fermo restando quanto sopra evidenziato circa l'inammissibilità dell'istanza, lo scrivente difensore intende comunque sottolineare, altresì, l'infondatezza. L'Associazione istante ha sottoscritto proposta di abbonamento con la Fastweb in data 10.03.2022 ed il successivo 21.07.2022 ha chiesto il trasloco dell'utenza telefonica da Marino a Zapponea, richiesta che viene correttamente gestita da parte della Fastweb come da schermate che seguono [...] In data 23.07.2022 è stato effettuato il primo invio, Ma questa prima richiesta ha subito una bocciatura in data 02.08.2022 con motivazione "ko per cliente irreperibile". Nonostante l'accertata responsabilità dell'utente nel ritardo del trasloco (per irreperibilità dello stesso) e l'impossibilità per la Fastweb di proseguire la relativa procedura, quest'ultima – come dalla stessa riconosciuto nel formulario GU14 – a partire dal mese di Settembre 2022 ha arbitrariamente sospeso il pagamento delle bollette, revocando il RID. Pertanto, a causa della non regolarità della posizione contabile/amministrativa maturata dall'utente, la Fastweb, come da condizioni generali di contratto, non ha potuto procedere al perfezionamento della procedura di trasloco. Di tale circostanza, l'Associazione è stata, peraltro, regolarmente avvisata, come si evince chiaramente dalla stessa schermata screenshot prodotta dall'utente in occasione del deposito del formulario UG. A seguito dell'istanza UG depositata dall'Associazione, la Fastweb ha ripreso la gestione del trasloco, da ultimo perfezionata in data 18.11.2022. Da tutto quanto sopra, si evince l'assoluta correttezza dell'operato della Fastweb. Corrisponde al vero, infatti, che i tempi della procedura di trasloco, sono stati generati dal comportamento dell'utente che prima si è reso irreperibile e poi si è reso moroso nel pagamento delle fatture. Infondatezza della richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo. In merito alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 03.10.2022, la stessa, oltre che inammissibile per i motivi esposti al primo paragrafo, si appalesa, altresì, infondata. Anche volendo fare affidamento sulle informazioni forniteci dall'utente nell'istanza gu14, ritenendo, quindi, che quest'ultimo abbia effettivamente presentato un reclamo in data 03.10.2022, cionondimeno dovremmo comunque ritenere la domanda di indennizzo in oggetto infondata. Al riguardo occorre, infatti, considerare che in data 04.11.2022, quindi a soltanto trenta giorni di distanza dal reclamo asseritamente inoltrato in data 03.10.2022, veniva depositata l'istanza di conciliazione. Se è vero, come è vero, che l'operatore ha a disposizione un termine di 45 giorni per riscontrare il reclamo e che soltanto all'inutile spirare di tale termine matura il diritto all'indennizzo, allora apparirà di tutta evidenza come all'utente non possa essere riconosciuto alcun indennizzo per la mancata risposta». Per tali ragioni l'operatore conclude per l'inammissibilità o il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. Preliminarmente, deve rigettarsi la richiesta di inammissibilità avanzata da parte convenuta. L'operatore, infatti, non eccepisce ragioni di inammissibilità, ma semplicemente che l'utente ha depositato uno scarno corredo probatorio, questione che riguarda l'apprezzamento della prova in fase di decisione ma non l'ammissibilità dell'istanza. Nel merito, la domanda sub I), di indennizzo per ritardato trasloco, può trovare accoglimento. L'operatore sostiene che la causa del primo ritardo nell'operazione di trasloco risieda nell'irreperibilità dell'istante, e che la pratica si sia successivamente arenata in ragione della morosità della stessa. Tuttavia, la circostanza dell'irreperibilità, di cui si ha un unico indizio da una semplice schermata a uso interno del gestore, non risulta in alcun modo comunicata al cliente come causa del ritardo. Quanto alla morosità, nessun provvedimento di sospensione o cessazione risulta esser stato posto in essere e comunicato alla società istante, tanto è vero che il trasloco si è poi perfezionato a seguito di attivazione di Ug da parte di quest'ultima. Come noto, la sospensione e la cessazione amministrative sono normate con disposizioni poste a tutela del cliente che avrebbero comportato formalità non adottate nel caso di specie. L'invio di un mero preavviso via sms, di cui si ha conoscenza per allegazione di parte istante, non può assurgere a ragione di congelamento della pratica di trasloco, tanto più che nemmeno questa ragione ostativa risulta comunicata al cliente. L'art. 4 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento Indennizzi), riguardante i ritardi nell'attivazione e nel trasloco del servizio, al comma 2, stabilisce che l'indennizzo previsto per tali fattispecie sia applicato anche nel caso in cui l'operatore "non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti". L'utente lamenta appunto l'assenza di comunicazione e collaborazione nella gestione della procedura di trasloco. Per tale ragione deve essere riconosciuto indennizzo di cui all'art. 4 del Regolamento indennizzi, da calcolarsi come di seguito. Nella Condizioni Generali di Contratto, Fastweb si riserva di specificare a seguito della richiesta la tempistica del trasloco, e avverte che essa varia a seconda della tecnologia di collegamento. Nel caso di specie, non risulta che le tempistiche siano state comunicate. Ad ogni buon conto, nell' "Informativa sui servizi di rete fissa fastweb" allegata al contratto si invita a reperire informazioni sul trasloco sul sito internet "myfastweb". È qui che, a prescindere dalla tecnologia adottata, Fastweb pubblicizza: "La gestione del trasloco della linea ha una durata massima di 50 giorni". Tale tempistica sarà dunque presa a riferimento nel calcolo dell'indennizzo. Dies a quo è da individuarsi nella data del 10 settembre 2022, cinquantunesimo giorno successivo alla richiesta di trasloco. Dies ad quem è da individuarsi nella data del perfezionamento del trasloco, ovvero il 18 novembre 2022. Ne deriva un arco temporale indennizzabile di 69 giorni, che, moltiplicato per il parametro di 7,50 euro pro die previsto dall'art. 4 del Regolamento indennizzi, dà luogo a un importo di 517,50 euro, da corrispondersi all'utente a titolo di indennizzo per ritardato trasloco. La domanda sub II), di "indennizzo per omesso riscontro al reclamo", non può trovare accoglimento, atteso che, come eccepito dal gestore, la parte istante ha

attivato procedura di conciliazione in data 4 novembre 2022, senza attendere i tempi di risposta (45 giorni) al reclamo del 3 ottobre 2022. Per costante orientamento dell'Autorità, infatti, il comportamento dell'utente che propone formulario UG prima di attendere i tempi di risposta contrattualmente convenuti, in caso di adesione dell'operatore, è considerato, de facto, alla stregua di una rinuncia al riscontro alla segnalazione.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, Fastweb spa è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, mediante compensazione dell'eventuale posizione debitoria e, per l'eventuale residuo, mediante assegno circolare, l'importo di 517,50 (cinquecentodiciassette/50) euro a titolo di indennizzo per ritardato trasloco, con maggiorazione degli interessi legali a far data dall'istanza di definizione e fino ad effettivo soddisfo.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 30 ottobre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco