

DECRETO DC/80/19/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

I. BOMBARDINI / FASTWEB XXX

(GU14/18307/2018)

Corecom Lazio

Il Commissario straordinario

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. 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. 296/18/CONS;

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 “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 15 maggio 2019, n. T00118, di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l’istanza di I. BOMBARDINI del 17/09/2018 acquisita con protocollo N. 18307 ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente deduceva quanto segue. In data 9.3.2018 faceva richiesta di trasloco dell'utenza business di cui è titolare; in pari data il gestore confermava con email la ricezione della richiesta indicando, quale data di esecuzione, il 24.3.2018. Con successiva comunicazione del 12.3.2018, il gestore informava dell'avvio dei lavori, da concludersi entro 40 giorni come da c.g.c. relativamente alla tecnologia applicata. Al 17.4.2018, data di scadenza per la prestazione, la linea era assente. Il 17.4.2018 stesso, l'utente apriva un reclamo sul proprio profilo MyFastPage per totale assenza dei servizi Fastweb. Seguivano numerosi solleciti nei giorni 19,23,24 aprile, e 3,8 e 16 maggio. Il trasloco veniva effettuato solo il 25.5.2018, dopo 38 giorni trascorsi senza linea.

2. La posizione dell'operatore

Preliminarmente l'operatore eccepeva l'inammissibilità delle domande presenti nell'istanza di definizione ma non sottoposte a tentativo obbligatorio di conciliazione, quali il dedotto malfunzionamento dal 18.4 al 21.5.2018 e la mancata risposta ai reclami. Nel merito precisava che, come da schermate di sistema prodotte, il trasloco si era concluso il 4.5.2018 ed il successivo 8.5 veniva inviata una comunicazione contenente il CDM variato. Quanto al ritardo (dal 28.4 al 4.5), lo stesso era stato indennizzato con un riaccredito effettuato sulla prima fattura utile (1.6.2018). Avendo compiuto quanto di spettanza, concludeva per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

In primo luogo si rappresenta che non è del tutto accoglibile l'eccezione sollevata dal gestore di inammissibilità delle domande "nuove" rispetto al procedimento di conciliazione, poichè nel formulario UG alla voce "Richieste" è riportata la seguente dicitura: "Rimborso costo chiamate da cellulare verso Call Center Fastweb", domanda che può ragionevolmente essere interpretata nel senso di un ristoro per i numerosi reclami svolti, dei quali l'istanza di definizione documenta l'inoltro, via telematica, in diverse date. Non è ammissibile invece la domanda sul malfunzionamento dal 18.4 in poi, in quanto individua l'interruzione dei servizi per effetto del mancato trasloco presso la sede indicata, ipotesi già contemplata dalla fattispecie indennizzabile di cui al comma 1 dell'art.5 del Regolamento Indennizzi, rispetto a cui il dedotto malfunzionamento non può costituire una voce di indennizzo autonoma. Quanto al merito, a fronte della deduzione provata dall'utente (e ammessa da controparte) di aver richiesto il trasloco il 9.3.2018, spettava a Fastweb provare o l'adempimento nei termini previsti o che il ritardo fosse dovuto a causa esimente da responsabilità ex art 1218. Fastweb si è difesa ridimensionando la portata del ritardo, sia in funzione della data di espletamento risultante dalle schermate prodotte (4.5.2018), sia in funzione della tempistica per effettuare il trasloco prevista dalle condizioni contrattuali, indicata in 50 giorni. Orbene, la schermata del trouble ticket aperto, mostra l'annotazione di una "Welcome Call creata in automatico a seguito dell'attivazione del cliente in data 4.5.2018", che in quanto operazione amministrativa (peraltro di tipo automatico), nulla prova sull'effettiva funzionalità dei servizi a quella data, specie se raffrontata con le innumerevoli segnalazioni di "assenza totale dei servizi Fastweb" inoltrate dall'utente anche in date successive e fino a conclusione efficace del trasloco, con chiusura della segnalazione al 25.5.2018 (in atti); inoltre, non è condivisibile quanto obiettato dal gestore che il tempo utile al trasloco fosse di 50 giorni, posto quanto richiamato dall'art. 7.5 delle c.g.c. telefonia fissa, a mente del quale l'utente che richiede il trasloco deve compilare l'apposita modulistica cartacea o elettronica predisposta all'uopo nella sezione MyFastweb, o mediante registrazione vocale; in entrambi i casi i tempi di gestione della richiesta variano in funzione della tecnologia di connessione impiegata (ADSL fuori dalla rete Fastweb: 50 giorni; ADSL su rete Fastweb: 40 giorni; Fibra ottica FTTS: 40 giorni; GPON: 50 giorni; Fibra ottica FTTH: 25 giorni). L'utente ha documentato mediante le risultanze delle prove di copertura eseguite sulla connettività, che la tecnologia con cui sono erogati i servizi è la FTTS (fibra misto

rame fino a 200 Mega) con prestazione media di 159.7-209.7 Mbits/s presso la vecchia sede e di 91.1-141.1, presso la nuova; pertanto, come da condizioni contrattuali richiamate, il tempo utile per l'attivazione è di 40 giorni dalla richiesta. Altra caratteristica del servizio è l'erogazione in banda "ultra larga", come definita dall'art.1, lett. q) del Regolamento Indennizzi (> a 30 Mbits/s). Pertanto l'utente ha diritto all'indennizzo previsto per il ritardato trasloco dall'art. 5, comma 1, e 13 comma 2 e 3, dal 18.4.2018 al 25.5.2018, per Euro 1.480,00. Quanto al richiesto storno/rimborso delle fatture afferenti al periodo, non può disporsi alcunchè, posto che non è in atti la fattura eventualmente interessata, mentre quella depositata dal gestore dell'1.6.2018, contiene il canone anticipato di giugno 2018 e pertanto dovuta. Con riferimento a tale fattura si segnala che il riaccredito di 12,40 euro richiamato dal gestore, non è rispondente ai parametri indennizzatori contrattuali (nemmeno per il ritardo considerato dal 28.4.2018 al 4.5.2018), poichè l'art. 5.3 (Indennizzi) della Carta Servizi, prevede per ogni giorno di ritardo accumulato un indennizzo di Euro 10,00 (utenti business) per un massimo di 10 giorni. Per quel che riguarda la mancata risposta ai reclami, la stessa non è accoglibile poichè l'operatore ha fornito riscontro mediante fatto concludente (ripristino dei servizi) entro il tempo utile alla risposta (45 gg), anche per quello più risalente (18.4.2018).

DECRETA

Articolo 1

Accoglie l'istanza presentata dalla Sig.ra I. Bombardini nei confronti di Fastweb e, per gli effetti, condanna l'operatore a pagare, oltre Euro 100,00 per spese di procedura, l'indennizzo di cui all'art. 5, comma 1, 13, commi 2 e 3 Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, di Euro 1.480,00 oltre interessi legali dal deposito dell'istanza.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Roma, 03/07/2019

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

F.TO