

DELIBERA N. 60/2020

**XXX/ FASTWEB SPA
(GU14/232594/2020)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 05/10/2020;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie

nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 22/01/2020 acquisita con protocollo n. XXX del 22/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto di tipo privato cod. cliente n. XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 21 maggio 2019, dopo la richiesta di recesso, veniva contattata dal gestore che proponeva di attivare una nuova offerta al costo complessivo di 24 euro;
- b) accettava la proposta, e chiedeva contestualmente il trasloco dell'utenza ad altro indirizzo;
- c) nonostante ciò, né il servizio né la nuova offerta sono mai stati attivati ed è continuata la fatturazione secondo la vecchia tariffa;
- d) i reclami non sono stati riscontrati.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) indennizzo per mancata attivazione del servizio accessorio;
- II) indennizzo per ritardo nel trasloco;
- III) indennizzo per mancato riscontro al reclamo;
- IV) rimborso delle somme pagate;
- V) ristoro danni sofferti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) nessun cambio piano è mai stato concordato con la cliente, non essendo mai pervenuta la richiesta completa;

- 2) in relazione sia al cambio piano che al trasloco dell'utenza, come si evince anche dalle schermate depositate dall'istante, non è stato possibile il perfezionamento delle procedure;
- 3) una volta ricevuta la richiesta completa di cambio piano, l'offerta è stata applicata a decorrere dalla fattura dell' 1 ottobre 2019, nella quale sono presenti accrediti;
- 4) il trasloco non è stato possibile e di tale evenienza la cliente è stata resa edotta;
- 5) a seguito di disdetta, la linea è stata chiusa in data 6 dicembre 2019;
- 6) la sim attiva è passata ad altro operatore in data 2 marzo 2020;
- 7) la pec del 23 settembre 2019 è stata inviata dopo più di tre mesi dal 21 maggio 2019, quindi non sono applicabili indennizzi, ai sensi dell'articolo 14, comma 4 del Regolamento indennizzi.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante afferma che sia la raccomandata che la schermata dell'area personale Fastweb dimostrano che il 17 maggio 2019 era stata chiesta la cessazione del contratto, che il 21 maggio 2019 è stata registrata la richiesta di cambio offerta e che sempre nella stessa data veniva inoltrata richiesta di trasloco; nessuna informativa è stata resa all'utente circa l'impossibilità di perfezionare il trasloco; a fronte di sollecito dell'utente circa l'attivazione della nuova offerta e del trasloco, Fastweb comunicava tramite sms di aver preso in carico la richiesta di trasloco; nonostante i solleciti siano proseguiti sino a settembre, il gestore non comunicava i tempi e gli eventuali impedimenti; le problematiche lamentate sono state segnalate al gestore sin dal mese di maggio, e non da settembre; il recesso è stato lavorato il 6 dicembre 2019, ma, da giugno, gli addebiti sono proseguiti senza che l'istante abbia potuto usufruire dei servizi voce e dati. Conferma quindi tutte le proprie richieste.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare va precisato che non potrà essere presa in considerazione la documentazione presentata per la prima volta in sede di memorie di replica, trattandosi, fra l'altro, di elementi già nella disponibilità dell'istante all'atto del deposito della domanda, giusto quanto stabilito dal combinato disposto degli articoli 14, comma 3 e 6, comma 1, lett. e) del Regolamento, a garanzia del diritto di difesa della controparte.

Passando al merito, la domanda può essere parzialmente accolta, secondo quanto di seguito precisato.

La richiesta di indennizzo per mancato trasloco può essere accolta.

L'istante, non contestato dall'operatore, dichiara che il 21 maggio 2019 inoltrava richiesta di trasloco dell'utenza, circostanza confermata dall'sms ricevuto dal gestore in data 27 giugno 2019.

L'istante dichiara inoltre che il trasloco non è mai andato a buon fine, circostanza pacifica fra le parti, stando anche a quanto asserito dal gestore circa l'impossibilità di completamento della procedura.

In relazione a quest'ultimo aspetto, va evidenziato che l'operatore ha dichiarato che il trasloco della linea si è rivelato impossibile e che di tale evenienza ha reso edotta la cliente (punto 15 della memoria Fastweb), tuttavia non fornisce alcuna prova o dettaglio né della asserita impossibilità, né della relativa comunicazione, motivo per cui l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1 del Regolamento indennizzi.

A questo proposito, poiché non è possibile, né dalla documentazione presente in copia agli atti, né da quella reperibile nel sito internet dell'operatore, determinare il termine entro cui Fastweb sarebbe stata tenuta a perfezionare il trasloco, l'unico riferimento è contenuto nella fattura n. M023078080 del 1 dicembre 2019, in cui viene accreditata una somma per il ritardo nel trasloco, calcolata a decorrere dal 16 agosto 2019.

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo, va considerato il 16 agosto 2019 come *dies a quo* e, come *dies ad quem*, il 23 settembre 2019, giorno in cui, tramite pec, l'istante ha, fra l'altro, chiesto il recesso dal contratto, dimostrando così di non aver più interesse al perfezionamento della procedura, con la conseguenza che, fatti i conti, spetta all'utente la somma di euro 285,00 (7,50 euro/die x 38 gg), da calcolarsi al netto di quanto eventualmente già corrisposto allo stesso titolo.

La richiesta di indennizzo riguardante l'attivazione chiesta il 21 maggio 2019 può accogliersi nei seguenti termini e limiti.

Innanzitutto va chiarito che, non essendovi stata la perdita della numerazione, non si è verificata la chiusura del contratto precedente e l'attivazione di un rapporto ex novo, ma la vicenda occorsa si sostanzia nella richiesta di modifica dell'offerta commerciale, con applicazione di un nuovo piano tariffario.

Così circoscritta la questione, va evidenziato che, a fronte della richiesta del 21 maggio 2019, dalle fatture presenti in atti emerge che il nuovo piano è stato attivato a decorrere dalla fattura n. M019805801 del 1 ottobre 2019 riferita al periodo 1-30 settembre 2019,

fattura che riconosce anche l'accredito di somme per l'aggiornamento dei corrispettivi dal 12 giugno 2019 al 30 settembre 2019.

Ciò premesso, è evidente che all'istante, nel periodo 21 maggio 2019 – 31 agosto 2019, è stato applicato un piano tariffario diverso da quello richiesto, e la dichiarazione del gestore, confermata anche dalle schermate di sistema, circa l'impossibilità di attivazione della nuova offerta, non risulta sostenuta da alcuna giustificazione, né vi sono elementi a sostegno dell'affermazione dell'incompletezza della domanda o della richiesta di una qualche integrazione alla cliente, con la conseguenza che l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 9, comma 2 del Regolamento indennizzi, per il periodo sopra indicato per un totale di euro 255,00 (2,50 x 102 gg).

La richiesta di rimborso/storno può essere accolta limitatamente agli addebiti riferiti al periodo in cui l'istante non ha usufruito del servizio ed al netto di quanto già eventualmente corrisposto dall'operatore e riferito al medesimo periodo.

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo può essere accolta.

Il reclamo trasmesso via pec il 23 settembre 2019, sicuramente preceduto da altre segnalazioni, come risulta, ad esempio, dagli sms inviati dall'operatore 17 giugno 2019 ed il 12 settembre 2019, non risulta essere stato riscontrato, con la conseguenza che spetta all'istante, ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 72,50 (2,50 euro/die x 29 gg., a decorrere dal 7 novembre 2019, calcolando i 45 giorni "liberi" a favore dell'operatore, sino al 6 dicembre 2019, data di cessazione del contratto).

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla XXX, Str. XXX, 06100 Perugia, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Fastweb SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- effettuare gli storni/rimborsi nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente;
- versare la somma di euro 285,00 (duecentottantacinque), a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 4, comma 1 del Regolamento indennizzi;
- versare la somma di euro 255,00 (duecentocinquantacinque), a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 9, comma 2 del Regolamento indennizzi;
- versare la somma di euro 72,50 (settantadue/cinquanta), a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra indicate dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza, sino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Perugia, 5/10/2020

IL PRESIDENTE