

**DELIBERA N. 77/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / FASTWEB XXX**

**(GU14/621418/2023)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 06/12/2023;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 18/07/2023 acquisita con protocollo n. 01XXX0 del 18/07/2023;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 06/12/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

A seguito della procedura di conciliazione paritetica, conclusasi con verbale di mancato accordo del 30/06/2023, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 18/07/2023 nei confronti di Fastweb XXX (d'ora in poi Fastweb) per tutte le utenze collegate al codice cliente 128XXX83 (ossia 059XXXX778 – 351XXXX351 – 351XXXX331 – 351XXXX403).

In particolare, nell'allegato c.d. "DESCRIZIONE DEI FATTI", l'istante ha dichiarato quanto segue.

In data 07/08/2021 riceveva mail contratto di abbonamento Fastweb per rete fissa e Internet (allegato A) e mail con la documentazione contrattuale riferita solo alla tecnologia Fibra (allegati B – B1- B2 -B3 -B4).

In data 01/10/2021 riceveva mail con allegato NON scaricabile del contratto per il passaggio dei numeri di telefonia mobile (allegati C e D).

In data 26/05/2022 richiedeva il trasloco gratuito della linea fissa (Fibra).

In data 01/07/2022 riceveva fattura MOXXXXX923 - consumi dal 01/06/2022 al 30/06/2022 - regolarmente saldata (allegato E).

In data 12/07/2022 inviava PEC di reclamo per il mancato trasloco, informando inoltre l'operatore che si sarebbero sospesi i pagamenti (allegato F).

In data 23/07/2022 avveniva finalmente il trasloco della linea fissa (Fibra) con tecnologia FTTH (allegato G).

In data 25/07/2022 inviava PEC per la richiesta di indennizzi per ritardato trasloco del servizio e per la mancata informativa su ritardo/impedimento attivazione o trasloco del servizio (allegato H).

In data 01/08/2022 riceveva fattura MOXXXXX891 con i consumi dal 01/07/2022 al 31/07/2022, comprensiva di euro 100 di deposito cauzionale per modifica modalità di pagamento; la fattura veniva saldata parzialmente come da allegato P (allegato I).

In data 11/08/2022 riceveva riscontro al reclamo del 25/07/2022, ma l'importo quantificato per l'indennizzo non teneva conto della tecnologia FTTH, né del mancato assolvimento degli oneri informativi su ritardo/impedimento attivazione o trasloco del servizio (allegato L).

L'operatore emetteva le fatture MOXXXXX830 – MOXXXXX019 – MOXXXXX924 (allegati M – N – O), ma non dava seguito a quanto indicato nel riscontro al reclamo dell'11/08/2022, nemmeno con nota di credito di importo pari all'indennizzo.

In data 07/11/2022 Fastweb bloccava tutti i servizi su tutte le utenze, pertanto, l'istante eseguiva bonifico di euro 116,61 richiesti per riottenere l'utilizzo del servizio (allegato P).

In data 04/11/2022 le utenze 059XXXX78 e 351XXXX03 sono migrate a Vodafone, mentre in data 24/11/2022 le utenze 351XXXX331 e 351XXXX351 sono migrate ad ILIAD (allegato Q).

In data 09/01/2023 l'istante ha restituito Internet box e Fastweb booster (come da richiesta del 03/01/2023), pertanto non era più possibile utilizzare alcun servizio (allegato R).

L'operatore ha emesso una nota di credito che non ha mai corrisposto a nessun rimborso (allegato S).

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- a) Indennizzi per ritardo trasloco e mancata informativa sul ritardo quantificati in euro 450,00. Indennizzi come previsti da normativa di settore;
- b) Storno integrale dell'insoluto e ritiro della pratica di recupero del credito.

## 2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 02/10/2023, l'operatore ha contestato la fondatezza dell'avversa istanza per i motivi che seguono.

In merito ai reclami avanzati a luglio 2022 occorre precisare che agli stessi è stato dato tempestivo riscontro in data 11/08/2022 come riconosciuto anche dallo stesso utente e dalle sue produzioni (allegato L di parte istante), pertanto, per tale voce alcun indennizzo potrà essere riconosciuto.

Entrando nel merito del disservizio subito, ossia il ritardo nel trasloco, occorre precisare, con riferimento al trasloco del numero fisso, che lo stesso risulta avvenuto, come riconosciuto dallo stesso istante, in data 23 luglio 2022.

In base alle condizioni stabilite nella carta servizi (cfr. pag. 12), tale trasloco sarebbe dovuto avvenire entro 40 giorni dalla richiesta.

Effettivamente vi è stato un ritardo nella gestione in quanto la richiesta, avvenuta in data 26/05, andava espletata entro e non oltre il 5/07/2022.

Va però aggiunto che per questi 18 giorni di ritardo (dal 5/07 al 23/07) l'operatore ha riconosciuto, a titolo di indennizzo, l'importo di euro 135,00 previsto per la tecnologia fibra.

Questa la cronologia degli eventi, a cui si aggiunge la regolarità e legittimità delle fatture emesse.

A tal riguardo, infatti, va detto che il canone fisso previsto dall'abbonamento è stato fatturato fino al 7/12/2022 (data cessazione contratto), come da fattura del 1/01/2023, la quale prevede, infatti, il rimborso dell'anticipo servizi e il rimborso del canone per il periodo non usufruito dal 7/12 al 31/12/22; l'ultima fattura emessa è quella del 1/02/2023 di euro 30,87 che contiene l'importo di dismissione servizi.

In merito, poi, al ritardo nel trasloco va evidenziato che nella fattura del 1/08/2022 compare la voce "rimborso per ritardo trasloco" per euro 5,92 a cui si aggiunge l'accredito di euro 135,00 disposto in data 24/08/2022 come indennizzo per i giorni di ritardo.

Va, inoltre, precisato che l'utente si è reso moroso delle fatture emesse dal 1/09/2022 al 1/02/2023 e, pertanto, nel conteggio di fine fatturazione è stato portato in compensazione l'accredito di € 135,00, disposto in data 24/08/2022 come indennizzo.

Pertanto, in paritetica residuava un insoluto di euro 43,47 (pari alla differenza tra l'insoluto di € 178,47 e € 135,00 di accredito), che l'operatore si era dichiarato disponibile a stornare.

Per chiarezza, va precisato che l'insoluto di € 178,47 è la differenza tra la somma degli importi a debito di € 27,51, € 30,87, € 47,77, € 59,72, € 55,72, € 80,12 (relativi alle fatture emesse dalla 1/09/2022 fino all'ultima del 1/02/2023) e il credito di € 123,24 (della fattura del 1/01/2023).

Per tali ragioni, alcun ulteriore indennizzo può essere concesso all'utente, se non l'eventuale storno dell'insoluto.

### **3. La replica dell'istante**

In data 20/10/2023, l'istante ha replicato alla memoria dell'operatore precisando di aver sempre fatto presente che l'importo quantificato per l'indennizzo del ritardato trasloco non è corretto in quanto non tiene conto né della tecnologia FTTH ("al contrario la quantificazione avviene come se si trattasse di tecnologia NGN/GPON"), né del mancato assolvimento degli oneri informativi.

### **4. Motivazione della decisione**

In base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (delibera Agcom 179/03/CSP) e per consolidato orientamento Agcom, oltre che dell'intestato Corecom (ex multis, delibera 30/2022), gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Ne consegue che, laddove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, mettendo quest'ultimo nella condizione di comprendere quanto accaduto (non è sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici).

Tanto premesso, le richieste di parte istante di cui al punto a) vengono accolte parzialmente per i seguenti motivi.

Nel caso di specie, l'istante contesta all'operatore di non aver applicato correttamente gli indennizzi previsti per il ritardo nel trasloco del servizio internet su rete

in fibra ottica FTTH, oltre a non aver corrisposto quelli per il mancato assolvimento degli oneri informativi.

Per Fastweb, invece, per i 18 giorni di ritardo è stato riconosciuto l'importo di euro 135,00, oltre euro 5,92 presenti sulla fattura del 1 agosto 2022.

Tuttavia, poiché l'utente si è reso moroso per fatture successive, l'importo di euro 135,00 è stato portato in compensazione.

L'istruttoria compiuta rivela che, per il trasloco della "fibra Fastweb" (l'operatore non ha mai dichiarato né provato che la tipologia di collegamento prescelta fosse diversa), la Carta dei Servizi che entrambe le parti hanno prodotto a fascicolo indica un termine di 25 giorni, decorso il quale è previsto un indennizzo di euro 7,50 per ogni giorno di ritardo.

Nel caso di servizi forniti su banda ultra - larga (UBB), ossia FIBRA FASTWEB, FIBRA MISTA RAME e GPON, con riferimento al servizio di accesso ad Internet, l'indennizzo è aumentato di un terzo.

Considerato, dunque, che la procedura di trasloco risalente al 26 maggio 2022 (la data indicata dall'istante non è stata smentita dall'operatore), anziché concludersi entro il successivo 20 giugno, è stata ultimata il 23 luglio, l'indennizzo contrattuale per 32 giorni di ritardo, come da Carta Servizi, ammonterebbe ad euro 320,00 (euro 7,50 + euro 2,50 x 32 gg.).

Oltre a ciò, è da osservare come l'operatore non ha mai dato prova di aver comunicato all'istante gli impedimenti, tecnici e/o amministrativi, che hanno determinato il ritardo qui lamentato.

Nemmeno risulta che Fastweb abbia mai corrisposto quegli indennizzi che la citata Carta Servizi prevede per la mancata informativa su ritardo/impedimento attivazione o trasloco del servizio nella misura di 3,00 euro per ogni giorno di ritardo, per un massimo di 100 giorni, e sempre aumentati di 1/3 nei casi di banda ultra-larga.

Poiché il termine previsto per l'informativa è allineato a quello per il trasloco della fibra, e risulta dunque di 25 giorni, l'indennizzo contrattuale ammonterebbe ad euro 128,00 (euro 3,00 + euro 1,00 x 32 gg.).

Per tali ragioni, non risultando erogati gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dalla Carta Servizi, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'art. 4, comma 1, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, per il quale

“nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”.

Considerato, inoltre, che il servizio de quo è fornito su banda ultra-larga, troverà applicazione il comma 2 dell'art. 13 del predetto allegato A per cui:

“nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet, gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo”.

Ne consegue che l'istante avrà diritto alla somma di euro 320,00 (euro 7,50 + euro 2,50 x 32 gg.), fatto salvo quanto già eventualmente corrisposto dall'operatore.

Viene, altresì, riconosciuto l'indennizzo per mancato assolvimento degli oneri informativi, per i motivi che seguono.

Sebbene il comma 2 del predetto art. 4 si limiti a prevedere che

“l'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”,

si è ritenuto di applicare il criterio analogico di cui all'art. 13, comma 7, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS secondo cui

“per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi similari, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento”.

Diversamente, considerato che è proprio la Carta Servizi a prevedere specifico impegno al ristoro economico per il caso del mancato assolvimento degli oneri informativi, la mancata applicazione del criterio suddetto avrebbe avuto l'effetto di avallare l'inadempimento dell'operatore sul punto.

Oltre a ciò, non può non rilevare il comportamento dell'istante, che si attivava sia per sollecitare la conclusione della procedura (pec del 12 luglio), sia l'erogazione degli indennizzi contrattuali dovuti al ritardo ed alla mancata informativa del ritardo per complessivi 448,00 euro da scontare sulle prossime fatture “fino al saldo dell'indennizzo” (pec del 25 luglio).

In base a tanto, l'operatore corrisponderà, ai sensi dell'art. 4, comma 2, in combinato disposto con l'art. 13, comma 2, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, l'importo di euro 320,00 (euro 7,50 + euro 2,50 x 32 gg.).

La richiesta/precisazione “Indennizzi come previsti da normativa di settore”, formulata in maniera estremamente generica, è stata trattata, in un'ottica di favor utentis

ed alla luce della documentazione agli atti, in termini di (richiesta) di indennizzo per mancato riscontro a reclamo.

Più in particolare, nonostante sia stato rilevato come inadeguato il riscontro fornito in data 11 agosto 2022 (“... dalle verifiche effettuate la sua richiesta può essere accolta, abbiamo emesso un indennizzo per tardato trasloco linea 135 che ritroverà sul primo conto utile...”) alla pec del 25 luglio con cui l’istante chiedeva espressamente di essere indennizzato per due specifici disservizi, si ritiene che il disservizio della risposta incompleta di Fastweb consista nella mancata risoluzione del disservizio già oggetto di indennizzo al punto precedente (in tal senso, v. delibere Agcom 231/20/CIR e 22/21/CIR).

Non sono state individuate ulteriori fattispecie suscettibili di indennizzo.

Le richieste di cui al punto b) vengono accolte come di seguito precisato.

Alla richiesta di storno integrale dell’insoluto, l’operatore ha replicato che la fattura del I gennaio 2023 (M0XXXXXX85) restituisce sia l’importo corrisposto a titolo di “anticipo servizi”, sia il canone per il periodo non fruito che va dal 7 al 31 dicembre 2022, mentre quella del I febbraio (M0XXXXXX04) addebita i costi di dismissione del servizio.

Ha evidenziato altresì come la fattura del I agosto 2022 (M0XXXXXX91) rimborsa la somma di euro 5,92 quale rimborso per il ritardo del trasloco per il periodo 15-23 luglio 2022.

In ultimo, ha precisato che l’istante si è reso moroso per le fatture emesse dal I settembre 2022 al I febbraio 2023.

Considerato il pagamento dell’istante di euro 116,61 del 7 novembre 2022 (documentato in atti), l’operatore, che nulla ha dichiarato sul punto, provvederà al ricalcolo delle fatture emesse con conseguente storno di quanto indebitamente fatturato.

L’operatore provvederà al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero relativamente a quanto stornato come sopra.

Per questi motivi il Corecom all’unanimità

**DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Fastweb XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. Fastweb XXX è tenuta a liquidare all'istante, fatto salvo quanto già eventualmente corrisposto, i seguenti importi, maggiorandoli degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza:

I. euro 320,00 (trecentoventi/00), ai sensi dell'art. 4, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 2, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS;

II. euro 320,00 (trecentoventi/00), ai sensi dell'art. 4, comma 2, in combinato disposto con l'art. 13, comma 2, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS.

3. Fastweb XXX è tenuta, inoltre, al ricalcolo delle fatture in ragione dell'avvenuto pagamento di euro 116,61, con conseguente storno di quanto fatturato indebitamente e al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero relativamente a quanto stornato.

4. Fastweb XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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.

Bologna, 06/12/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca