

DELIBERA N. 184/2022/CRL/UD del 08/09/2022

**M. Pxxx / FASTWEB SPA
(GU14/344792/2020)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 08/09/2022;

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 M. Pxxx del 27/10/2020 acquisita con protocollo n. 0444009 del 27/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta quanto segue. “ Il 6 Marzo 2020 sottoscrivo abbonamento a Fastweb per linea voce (chiamate illimitate) e linea dati (Giga illimitati) al prezzo di 25,95€ al mese, con portabilità da numero Vodafone. La linea viene attivata da Fastweb il 26 Marzo ma, a causa di un cablaggio sul Cabinet sbagliato (Cabinet 17 invece del 28), l’attivazione risulta in un totale disservizio della linea voce e della linea dati. Durante i mesi successivi Fastweb non è stata capace di ri-cablare la mia linea sul Cabinet corretto. Per risolvere il problema (e conservare il numero) sono stato costretto, nonostante un prezzo maggiore, a cambiare operatore. Al nuovo Operatore sono state trasmesse da Fastweb, insieme con le informazioni di portabilità, errate informazioni di instradamento linea (Cabinet 17 invece di Cabinet 28). Il nuovo Operatore si è adoperato per risolvere il problema di cablaggio generato da Fastweb e il 29 Luglio finalmente la linea voce e la linea dati erano nuovamente attive. DETTAGLIO CRONISTORIA FATTI 6 marzo 2020 - Invio sottoscrizione offerta per linea voce (chiamate illimitate), linea dati (internet illimitato) al prezzo di 25,95€ al mese, con portabilità del numero da Vodafone 26 Marzo 2020 – attivazione linea con esito negativo. In concomitanza con la presunta attivazione, non risulta più funzionante la vecchia linea voce e la vecchia linea dati, risultando in un totale disservizio 26 Marzo 2020 – Comunicato disservizio (totale assenza linea voce e linea dati) attraverso App Fastweb 27 Marzo 2020 – Interviene un tecnico Fastweb a casa che conferma l’errore di cablaggio della mia linea. La linea è stata erroneamente instradata attraverso il Cabinet 17 invece che attraverso il Cabinet 28. 30 Marzo 2020 – Invio della prima PEC per formalizzare quanto accaduto e chiedere una veloce risoluzione del problema 2 Aprile 2020 – Invio della seconda PEC per segnalare il perdurare del problema, la mancanza di visibilità di azioni in corso, e per informare della disattivazione dell’addebito automatico delle bollette su carta di credito fino a risoluzione del problema 18 Aprile 2020 – invio terza PEC, per sottolineare come il problema non sia stato risolto e come l’unica preoccupazione di Fastweb fosse quella di chiudere i continui reclami da me aperti, rimbalzando le responsabilità tra i diversi dipartimenti interni (Amministrazione, Tecnico, Attivazione) 27 Aprile 2020 – Invio quarta PEC per esporre i costi sostenuti per l’acquisto di un modem 4G e di una scheda SIM dati 100GB (prodotto da me richiesto ad un operatore Fastweb per sopperire alle difficoltà causate dal loro disservizio, ma dichiarato come non disponibile presso Fastweb) 28

Aprile 2020 – Ricevo comunicazione di Fastweb: “Gentile Marco, abbiamo ricevuto la tua richiesta di cessazione del contratto...”. Scrivo una quinta PEC per informare che non ho mai fatto una simile richiesta e confermo la mia intenzione a sottoscrivere l’offerta come da me firmata 29 Aprile 2020 – invio della sesta PEC per segnalare che un operatore Fastweb mi aveva contattato per propormi come soluzione la chiusura del contratto attuale, l’apertura di un nuovo contratto a condizioni commerciali sconosciute e la perdita del numero telefonico. Alternativamente, per non perdere il numero, avrei dovuto cessare in contratto Fastweb per passare ad altro Operatore, soluzione non preferibile per i tempi di attivazione lunghi (ancora credevo in una possibile veloce risoluzione) 11 Maggio 2020 – invio settima PEC per segnalare perpetuarsi del disservizio e del comportamento degli operatori Fastweb, interessati esclusivamente a chiudere i reclami da me aperti 15 Maggio 2020 – Scrivo all’amministratore Delegato Fastweb, Dott. Calcagno, pregandolo di prendere in carico la mia richiesta di supporto 2 Giugno 2020 – Rassegnato alla non volontà (o non capacità) di Fastweb di risolvere il problema, decido per il passaggio ad un nuovo operatore (Vodafone), sottoscrivendo un nuovo abbonamento, nonostante il prezzo sia superiore all’offerta da me sottoscritta in Marzo con Fastweb 19 Giugno 2020 – Attivazione della linea da parte di Vodafone. Avendo richiesto la portabilità del numero ed avendo ricevuto da Fastweb errate informazioni di instradamento (cablaggio attraverso il Cabinet 17 invece che il Cabinet 28), la nuova attivazione ovviamente avviene senza successo 20 Giugno 2020 – Vodafone si attiva per la risoluzione del problema di cablaggio generato da Fastweb 29 Luglio 2020 – Il problema generato da Fastweb (e mai risolto da Fastweb) viene risolto da Vodafone e la linea è attivata con successo

DETTAGLIO DATE APERTURE RECLAMI TRAMITE APP FASTWEB

1. 26 Marzo 2020
2. 31 Marzo 2020, numero 57013515
3. 9 Aprile 2020, numero 57283228
4. 10 Aprile 2020, numero 57318276
5. 17 Aprile 2020, numero 57531707 e 57531892
6. 4 Maggio 2020, numeri 57993526, 57993587 e 57993629

“ Su quanto assunto formula le seguenti richieste: Indennizzo per completa interruzione del servizio linea voce : 6€ al giorno,145 giorni, tot 870.00 € Indennizzo per completa interruzione del servizio linea dati : 6€ al giorno,145 giorni, tot 870.00 € indennizzo per acquisto modem 4g: 90,99€ una tantum, tot 90.99 € indennizzo per acquisto scheda dati 4g: Costo scheda 10.00 € una tantum, tot 10.00 € indennizzo per utilizzo scheda dati 4g: abbonamento mensile 12.99 €, 4 mesi, tot 51.96 € Indennizzo per costo superiore del nuovo contratto: 2€ mese per 5 anni, tot 120.00 € Indennizzo per Risposta tardiva al reclamo (entro 45 giorni dal reclamo) 2,50€ al giorno, 43 giorni, tot 107.50 €

2. La posizione dell’operatore

Fastweb Spa, con memoria tempestivamente depositata contestava le richieste ex adverso formulate e la fondatezza delle domande, precisando che le richieste dell’istante non potevano trovare accoglimento alcuno perché infondate in fatto e in diritto, sottolineava, inoltre, come la condotta di Fastweb fosse stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente previsti e che il problema era da addebitarsi alla

Vodafone presso il quale operatore si era richiesta la migrazione in data 19.06.2020 a seguito dei problemi intercorsi con Fastweb.

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. Sulla sospensione dei servizi: Sulla totale sospensione del servizio dalla disamina istruttoria dei ticket di intervento di Fastweb risulta un'interruzione del servizio per passaggio da servizio voce e dati nel periodo dal 06.03.2020 al 2.6.2020 per giorni 86. Per espressa ammissione dell'istante, difatti, la richiesta di migrazione a Vodafone è del 2.6.2020 a nulla valendo che poi la linea sia migrata in data 19.6.2020. il 2.6.2020, difatti, l'istante ha manifestato l'inequivocabile volontà di cessare il vincolo contrattuale con Fastweb. Nel caso di specie l'indennizzo riguarda i servizi voce ed dati e pertanto l'indennizzo dovuto a carico dell'Operatore sarà quello previsto ai sensi dell'art. 6, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi "In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 6,00 per ogni giorno d'interruzione." così per un totale, per entrambi i servizi, voce e dati, di € 1032,00. Per il periodo dal 19.06.2020 al 27.08.2020 nulla è dovuto da Fastweb in quanto alcun rapporto lo legava all'istante in virtù della migrazione verso Vodafone. Nulla è stato provato circa la responsabilità di Fastweb in merito alle problematiche riscontrate da Vodafone in sede di nuova migrazione. Dal momento che alcun valido reclamo risulta allegato al procedimento, alcun indennizzo a tale titolo può essere riconosciuto. Tutte le ulteriori richieste non possono essere accolte in quanto alcuna prova dei costi sostenuti risulta in atti né sono state prodotte fatture e contratto dai quali desumere la non tenutezza delle stesse.

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Accoglie parzialmente la domanda Proposta dal Sig. Porcelli e: Condanna Fastweb al pagamento di un indennizzo in favore del Sig. Porcelli di € 1032,00 per la mancata attivazione del servizio linea voce e dati.
- 2.** Fastweb Spa è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima
- 3.** 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.
- 4.** 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, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to