

DELIBERA 384/2023/CRL/UD del 08/09/2023

**P. Gxxx / FASTWEB SPA
(GU14/304849/2020)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 08/09/2023;

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*”, 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 **P. Gxxx** del 14/07/2020 acquisita con protocollo n. 0300988 del 14/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante con istanza del 14-07-2020 ha richiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Fastweb S.p.A, lamentando principalmente il mancato trasloco della linea telefonica. In particolare, nell'istanza l'utente si dilunga sulle difficoltà incontrate per il trasloco (attivazione) del servizio (INTERNET) relativo alla propria utenza e sulla carenza di informazione da parte dell'operatore sulle motivazioni del ritardo nell'attivazione/trasloco. Di conseguenza, richiede indennizzi vari, tra cui indennizzo per mancato e/o per ritardo nell'attivazione del servizio, indennizzo per carenza di informativa sul ritardo dell'attivazione, storno delle fatture per il periodo di non funzionamento dell'utenza, indennizzo per mancata risposta ai reclami, ecc.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria versata in atti Fastweb evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente. Preliminariamente fa delle precisazioni a quanto sostenuto dall'istante. Soprattutto evidenzia che l'utente in un primo momento e cioè in data 21-06-2018 ha effettuato una richiesta di disdetta, ricevuta da Fastweb in data 27-06-2018, richiesta di disdetta trasformata in richiesta di trasloco in data 11-07-2018, invece in data 23-06-2018 l'istante avrebbe richiesto l'attivazione del servizio INTERNET presso altro indirizzo, servizio che poi veniva attivato in data 08-08-2018 nei termini previsti contrattualmente e nella carta dei servizi, mentre la richiesta di trasloco veniva "bocciata", in data 18-08-2018. Ad ogni modo nella memoria l'operatore si rende disponibile a rimborsare la somma di € 89,91 con storno integrale dell'insoluto sino a chiusura del ciclo di fatturazione. Da quanto innanzi evidenzia che alcuna responsabilità è ascrivibile a Fastweb e che le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento.

3. Motivazione della decisione

Preliminariamente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione in atti la richiesta formulata da parte istante potrà essere accolta

come di seguito precisato. Nel merito, si osserva che dalla documentazione in atti l'utente ha dato la dimostrazione di aver effettuato la richiesta di trasloco in data 11-07-2018, trasloco mai effettuato, forse anche per l'attivazione della nuova linea telefonica avvenuta in data 23-06-2018. A ogni modo la linea telefonica di cui veniva richiesto il trasloco è cessata in data 31-07-2019, come risulta dalle fatture emesse ed in atti. Ebbene sul punto è da dire che in base all'art. 4 della Condizioni Generali di contratto l'operatore avrebbe dovuto procedere ad evadere la richiesta di trasloco entro 60 giorni e cioè entro la data del 09-09-2018, invece detto trasloco non è mai stato effettuato e la linea veniva disattivata solo in data 31-07-2019, per cui vi è stato un ritardo nel trasloco di 325 giorni e detto ritardo andrà indennizzato ai sensi dell'art. 4 comma 1 del Regolamento indennizzi. E' da dire sul punto che l'operatore non ha fornito la prova di aver assolto neanche agli oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, tant'è vero che l'utente, dopo aver inviato numerose mail, attivava un altro contratto, senza che ricevesse le informazioni di cui sopra, in modo chiaro e dettagliato, detto indennizzo, però, è residuale e può essere riconosciuto solo in caso di mancato riconoscimento dell'indennizzo principale dal quale, pertanto, viene assorbito. Pertanto, in applicazione alle norme regolamentari sopra richiamate, avendo l'istante dimostrato di aver effettuato la segnalazione entro tre mesi dall'avvenuta conoscenza del disservizio, disservizio riconosciuto anche dall'operatore, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il ritardo nell'attivazione/trasloco dell'utenza, per un totale di giorni 325, la somma pari ad euro 3.250,00 (tremiladuecentocinquanta/00), ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli art. 4, comma 1, e 13 della Delibera n. 347/18/Cons, e cioè € 7,50 per ogni giorno di ritardo (art. 4, comma 1), somma aumentata di un terzo trattandosi di servizio fornito su banda ultra-larga (art. 13, comma 2), (325 gg. X 7,50 euro = 2437,50 + 812,50 - aumento 1/3 - = 3250,00). Per quanto riguarda invece il secondo contratto e/o attivazione della nuova linea il servizio veniva attivato in data 08-08-2018 e, quindi, entro i termini previsti contrattualmente e nella carta dei servizi. In ordine poi alla richiesta, avanzata dall'utente, di rimborso e di storno delle fatture emesse per il primo contratto n. 8726860, per non aver usufruito del servizio, la stessa può trovare accoglimento per adesione da parte dell'operatore, il quale, nella memoria, si rende disponibile a rimborsare la somma di € 89,91 con storno integrale dell'insoluto sino a chiusura del ciclo di fatturazione. Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per mancata/tardiva risposta ai reclami e quantificato in € 300,00 lo stesso deve essere riconosciuto, ai sensi dell'art. 12 Allegato A della Delibera n. 347/18/Cons, per mancata risposta ai reclami (missive del 16-04-2019 e del 13-05-2019, fax-pec del 18-06-2019), non avendo il gestore né provato alcunché al riguardo né quanto dedotto può essere utilizzato quale esimente di responsabilità. Risulta inammissibile, in quanto non sottoposta all'obbligatorio tentativo di conciliazione, la richiesta di indennizzo per attivazione servizio non richiesto di cui all'art. 9 del Regolamento perché "nuova" rispetto all'UG del 31.10.2019 In ultimo non possono essere accolte le altre richieste dell'utente non rientrando dette richieste in nessuna delle ipotesi d'indennizzo previste dal Regolamento in materia di indennizzi.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della sig.ra **P. Gxxx** na nei confronti della società Fastweb SpA, che pertanto è tenuta al pagamento in favore dell'utente dell'indennizzo complessivo di € 3.250,00, oltre interessi dalla domanda al soddisfo, ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli art. 4, comma 1, e 13 della Delibera n. 347/18/Cons, oltre all'indennizzo di € 300,00, a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 12 Allegato A della Delibera n. 347/18/Cons, nonché a procedere al rimborso della somma di € 89,91, con storno integrale dell'insoluto sino a chiusura del ciclo di fatturazione per quanto riguarda il contratto n. 8726860. Si compensano le spese di procedura.

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.

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, 08/09/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini