

DELIBERA n° 74 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX / FASTWEB S.p.A.

GU14 / 31 / 2018

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 10/06/2020

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (*CORECOM*);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'*AGCOM* e il *CORECOM SICILIA* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), *l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

- VISTO** il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTA** l’istanza di definizione del Sig. XXXXXXXXX acquisita il 18.01.2018 *prot. n°3108*;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità
- CONSIDERATA la posizione dell’istante:**

Il Sig. XXXXXXXXX, in data 15.12.16 mediante registrazione vocale, chiede a Fastweb il trasloco dell’utenza XXXXXXXXXXXX. Dopo 45 giorni (26.01.2017) gli viene attivata solo la componente ADSL, senza poter usufruire della fonia. Nella prima fattura n. 1757497 del 28 febbraio 2017 post-trasloco il Cliente si accorge di non essere più titolare del vecchio numero, poiché è stata attivata una nuova utenza: YYYYYYYYYY, ma ha continuato a pagare regolarmente fino a giugno 2017 con addebito su c/c.

In data 19.06.2017 propone reclamo alla Fastweb, rimasto privo di riscontro.

A seguito di esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione a mezzo della quale chiede:

- i) Indennizzi previsti dalla Delibera n.73/11/CONS
- ii) Recesso dal contratto senza oneri e/o costi;
- iii) Indennizzo per perdita numero.

CONSIDERATA la posizione dell’operatore:

In primis: Fastweb nella propria memoria difensiva dell’08.03.2018, chiede in via preliminare l’inammissibilità delle richieste formulate con istanza ex art.14 Delibera n.173/07/CONS, poiché non coincidenti con quelle formulate nell’istanza di definizione.

In secundis: sostiene che la richiesta di trasloco, da parte dell’istante, è pervenuta in data 02.1.2017 tramite il 192193 on-line (Richiesta n. CC0000155716886 del 02.01.17 allegata) e non il 15.12.2016. Il termine per portare a termine la procedura di trasloco è di 50 gg. dalla richiesta, come da indicazione sulla MyPage Fastweb. A seguito di rimodulazioni da parte della Telecom, l’iniziale termine dell’attivazione della linea, previsto per il 16 gennaio 2017, viene poi posticipato al 30 gennaio 2017. Fastweb ritiene comunque rispettato il termine

dei 50 gg. per l'attivazione. Inoltre, sostiene che la linea viene attivata con numero nativo YYYYYYYYYY, nell'attesa che il vecchio numero venga spostato sulla nuova linea. Circostanza verificatasi il 30 gennaio 2017. Il vecchio numero viene riconfigurato in data 10.02.2017. In relazione alla fatturazione, Fastweb sostiene che l'utente nell'attivare l'offerta abbia usufruito di una promozione, alla scadenza della quale il prezzo ritorna quello ordinario.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento per le seguenti motivazioni.

In primis: si rileva l'ammissibilità delle richieste formulate con istanza ex art.14 Delibera n.173/07/CONS, poiché coincidenti con quelle formulate nel modello UG.

In secundis: in merito alla richiesta formulata nel punto i) nonostante la sua genericità, dalla ricostruzione dei fatti è comunque possibile ravvisare che in virtù dell'art.7 - Variazione dei Servizi e delle Modalità di Pagamento - Trasloco 7.5 "*Nel caso di trasloco del Cliente presso un nuovo indirizzo, quest'ultimo potrà richiedere a Fastweb il trasferimento e l'erogazione del Servizio presso la nuova sede mediante compilazione dell'apposito modulo cartaceo o elettronico reperibile in MyFastweb ("Modulo Trasloco") o attraverso la registrazione vocale dedicata. La richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di Fastweb e nel caso di esito negativo di dette verifiche, Fastweb informerà tempestivamente il Cliente. I tempi di gestione del trasloco saranno previsti nel Modulo Trasloco o comunicati nella registrazione vocale dedicata e si differenzieranno in funzione della tecnologia di collegamento. 7.6 Fastweb addebiterà al Cliente i costi di gestione per il trasloco indicati in MyFastweb. Il Cliente prende atto che il trasloco potrebbe comportare una variazione della tecnologia di collegamento e/o dell'offerta commerciale sottoscritta e che tale eventuale variazione verrà tempestivamente comunicata da Fastweb. Nei casi in cui non sarà tecnicamente possibile procedere con il trasloco dei Servizi, questi verranno mantenuti, salvo il recesso da parte del Cliente*". L'istruttoria condotta ha accertato che l'utente abbia effettuato l'ordine di trasloco *on-line* tramite 192193 in data 02.01.2017, come da Archivio Trouble Ticket.

L'istante evidenzia che, in data 26 gennaio 2017 l'operazione richiesta si perfeziona solo in relazione al segmento ADSL, ma nonostante ripetute segnalazioni tramite il

call center, la fonia non viene attivata. Di converso Fastweb ritiene di aver agito correttamente procedendo ad espletare il trasloco richiesto in data 10.02.2017. Tale dichiarazione deve essere ritenuta attendibile, come risulta dalle schermate “Eureka” prodotte. Tuttavia, si ritiene che l’operato del gestore Fastweb sia censurabile sotto il profilo dell’omesso onere informativo, tenuto conto che, pur avendo dimostrato di aver perfezionato il trasloco nei termini, vale a dire entro i 50 gg. previsti dalla My Page Fastweb, non ha dato prova di aver correttamente informato l’istante in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura. Tale condotta risulta essere in contrasto con i principi di trasparenza e completezza informativa previsti dal Codice delle comunicazioni elettroniche (art. 70) e di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP. Tuttavia, ai fini della quantificazione dell’indennizzo applicabile alla fattispecie – indennizzo ex art. 3, co.2 All. A alla Delibera n. 73/11/CONS -deve essere preso in considerazione anche il comportamento dell’utente, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1175 e 1227 c.c. in tema di comportamento secondo correttezza e di concorso del fatto colposo del creditore, poiché l’indennizzo da corrispondere deve essere proporzionale al pregiudizio arrecato. Il ricorrente lamenta la mancanza della fonia a far data dal 26 gennaio 2017 e propone relativo reclamo solo in data 19.06.2017. Tale comportamento, pertanto, incide nella determinazione, in termini di riduzione, dell’indennizzo in favore dello stesso. Per tali motivi, si ritiene equo e proporzionale riconoscere un indennizzo decurtato del 50% di quanto dovuto, decorrente dal 02.02.2017 (data entro il quale Fastweb avrebbe dovuto informare l’utente in merito all’andamento del trasloco) alla data del 27.10.2017 (data udienza di conciliazione) per un totale di 267 gg. per un totale di € 1.001,25 (importo già decurtato del 50%). Non si ritiene poter accogliere la richiesta di cui al punto *ii*), in merito al recesso dal contratto senza oneri e costi aggiuntivi per carenza di presupposti, oltre che per le motivazioni di seguito riportate. Non può essere ritenuta accoglibile la richiesta di parte istante di cui al sub *iii*) relativa all’indennizzo per la perdita della numerazione, atteso che dall’esame della documentazione in atti, non si evince che la numerazione sia andata persa e cioè riassegnata ad altri utenti. Inoltre, dal diario transazioni depositato dalla Fastweb è visibile la posizione debitoria del Sig. XXXXXXXXX, pari ad € 412,86, registrata dal 14.09.2017 all’01.03.2018, relativa al codice cliente 7585497 e riferentesi al numero di telefono XXXXXXXXXXXX (il vecchio numero).

Da tale circostanza si desume chiaramente, l'esistenza del vecchio numero ancora intestato all'utente. Aspetto che dimostra ancora quanto sostenuto dall'operatore in tal senso.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Dirigente della Segreteria CORECOM, Arch. Francesco Di Chiara, il Comitato all'unanimità dei presenti

DELIBERA

L'accoglimento parziale, per i motivi innanzi espliciti, le istanze del Sig. XXXXXXXX nei confronti della società Fastweb S.p.A., la quale è tenuta:

1. A corrispondere all'istante la somma di € 1.001,25 a titolo di indennizzo ex art.3, co. 2 Delibera Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS;
2. Vengono rigettate le altre istanze.

Ai sensi dell'art. 19 comma 3, del "Regolamento" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

La società Fastweb S.p.A. è tenuta, inoltre, a comunicare a questo Corecom Sicilia l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, del "Regolamento".

Il presente provvedimento 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 del Corecom Sicilia e dell'AGCOM.

Palermo, 10/06/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone



Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

arch. Francesco Di Chiara

