

DELIBERA n° 79 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXX / FASTWEB S.p.A.

GU14 / 91 / 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 20.02.2018 *prot. n°9371*;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

Il ricorrente era titolare di un contratto Homepack (Fastweb & Sky): servizio di fonia e internet serviti da Fastweb e i servizi pay tv forniti da Sky, con addebito su c/c con unica fatturazione per tutti i servizi.

L’utente, in data 08.09.2016 chiedeva il trasloco dell’utenza XXXXXXXXXXXX da via XXXXXXXXXXXX 15 a via XXXXXXXXXXXXn.52 site entrambe in XXXXXXXXXXXX (Catania). Mentre la componente Sky rimaneva sempre perfettamente funzionante, il segmento Fastweb non si era mai perfezionato presso il nuovo domicilio. Con reclamo del 24 gennaio 2017, l’utente chiedeva spiegazioni in merito alla mancata lavorazione della richiesta di trasloco, poiché a distanza di gg. 60 ancora non veniva effettuata. Ma Fastweb non forniva spiegazioni. Con memoria difensiva del 06.04.2018, l’istante specificava che aveva revocato la domiciliazione bancaria pagando regolarmente le fatture Sky, stornando invece la componente Fastweb, tramite pagamento Sisal. A seguito del conto post trasloco, l’utente reclamava la mancata fruizione del servizio Fastweb, aprendo relativa segnalazione al servizio clienti Fastweb. Nel contempo accadeva che Sky bloccasse il servizio per morosità, chiedendo, successivamente, al momento della riattivazione del servizio l’importo di € 20,00 per il ripristino del segnale (per un totale di € 120/140,00).

A seguito della presentazione dell’istanza di conciliazione paritetica, intorno al mese di ottobre, l’utente apprendeva che il trasloco dell’utenza non poteva avvenire per assenza di risorsa. Pertanto, in data 18.10.2017 l’utente effettuava a mezzo A/R disdetta alla Fastweb e il 29.11.2017 a Sky. A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione, proponeva istanza di definizione a mezzo modello GU14:

- i) indennizzo per assenza servizi per oltre 1 anno € 2.960,00;
- ii) indennizzo per perdita numero di € 200,00;
- iii) indennizzo per ritardo nella gestione dei reclami € 300,00.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

Fastweb nella propria memoria difensiva del 12.04.2017, sosteneva che l'utente richiedeva in data 08 settembre 2016 il trasloco della linea.

Telecom Italia Spa, ancora monopolista, a seguito della richiesta da parte di Fastweb bocciava, a sua volta, il trasloco: la prima volta in data 21.09.2016 per indirizzo errato, civico sconosciuto; la seconda bocciatura avveniva il 28 ottobre 2016 con la seguente giustificazione "*indirizzo cliente non corrisponde a quello indicato*"; da ultima quella del 13 marzo 2017 per accodamento. Tale ultima bocciatura, comportava da parte di Telecom la cancellazione definitiva dell'intera procedura. Fastweb, negli scritti difensivi, specificava che il numero telefonico indicato nelle varie richieste di trasloco, era sempre lo stesso indicato dall'utente. L'operatore, sosteneva che l'utente fosse a conoscenza dei fatti dato che Fastweb provvedeva allo storno delle relative fatture.

A metà ottobre 2017 il ricorrente inviava disdetta.

Ad ogni buon conto, Fastweb chiedeva il rigetto di ogni pretesa dell'istante.

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.

Ai sensi dell'articolo 7.5 delle Condizioni generali di contratto, "*.. la richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di Fastweb e, nel caso di esito negativo, Fastweb informerà tempestivamente il cliente. I tempi di gestione del trasloco saranno previsti nel modulo di trasloco o comunicati nella registrazione vocale dedicata e si differenziano a seconda della tecnologia di collegamento*"; al comma seguente è precisato che "*.. nei casi in cui non sarà tecnicamente possibile procedere con il trasloco dei Servizi, questi verranno mantenuti, salvo il recesso da parte del cliente*".

Si è potuto accertare che l'istante in data 08/09/16 abbia chiesto a Fastweb il trasloco dell'offerta HomePack da Via XXXXXXXXXXXX n.15 al nuovo indirizzo Via XXXXXXXXXXXXn.52, situato sempre a XXXXXXXXXXXX (Catania). L'istante ha contestato chiaramente che l'operazione richiesta non si è mai perfezionata.

Di converso, Fastweb ritiene di aver comunque agito correttamente e di non aver potuto eseguire il trasloco a causa di problemi derivanti dalla Telecom (reiterati KO

di Telecom Wholesale), dimostrati attraverso le schermate del terminale. Nella fattispecie, non è emersa alcuna prova circa l'adempimento da parte di Fastweb del predetto onere informativo, esplicito solo a seguito della presentazione dell'istanza di conciliazione paritetica tenutasi nel mese di ottobre 2017. Pertanto, in accoglimento alle richieste sub *i)* è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 3, comma 2, del Regolamento sugli Indennizzi, nella misura di euro 7,50 al giorno per ciascun servizio non accessorio, per 345 gg. (x 2: fonia e Adsl) computati in riferimento al periodo compreso dal 07 novembre 2016 (data in cui l'utente ha fatto richiesta di trasloco + 60 gg. per l'espletamento della procedura di trasloco) al 18 ottobre 2017 (data in cui l'utente ha comunicato la disdetta del contratto Fastweb, attraverso la quale ha manifestato di fatto la propria volontà di rinunciare alla richiesta di trasloco). Fermo restando quanto sopra rilevato in merito al difetto di comunicazione, non può ritenersi Fastweb S.p.A. obbligata all'esecuzione della procedura, ma solo all'informativa contrattuale. Pertanto, l'utente ha disdettato la fornitura perché la Società non è stata in grado di fornirgli il servizio presso altro indirizzo, ma non può imputare ulteriori conseguenze a carico dell'operatore. In ogni caso, resta salva la facoltà per l'operatore Fastweb di rivalersi sull'operatore proprietario della rete per le eventuali responsabilità di quest'ultimo in ordine ai fatti concordati.

La richiesta di cui al punto *ii)* non può essere accolta, in quanto la perdita del numero è stata determinata dalla comunicazione di disdetta dell'utente e non da imperizia dell'operatore.

Quanto al ritardo nella gestione reclamo di cui al punto *iii)* deve rilevarsi che ai sensi dell'art.11, co. 1, All. A della Delibera 73/11/CONS, qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Il mancato riscontro al reclamo, per tali ragioni, giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo". Nel caso di specie non risulta che l'operatore abbia dato prova di aver provveduto a rispondere al reclamo scritto trasmesso in data 24 gennaio 2017. L'importo è calcolato dal 11 marzo 2017 (data in cui l'operatore avrebbe dovuto rispondere entro il termine massimo di 45 gg.) alla data di deposito dell'istanza di conciliazione (20.02.2018), va quindi riconosciuto all'istante un indennizzo nella

misura massima di € 300,00, prevista dalla normativa in esame.

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

Di accogliere parzialmente, per i motivi innanzi esposti, le istanze del Sig. XXXXXXXXX nei confronti della società Fastweb spa, la quale è tenuta a:

1. corrispondere all'istante la somma di € 5.175,00 a titolo di indennizzo per non aver portato a termine il servizio di trasloco richiesto;
2. corrispondere la somma di € 300,00 a titolo di mancata risposta nei termini di legge al reclamo proposto dall'istante.
3. Il rigetto di ogni altra istanza.

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.

E' 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

