

DELIBERA N. 408/2022/CRL/UD del 11/11/2022

**Cxxx SAS / FASTWEB SPA
(GU14/403474/2021)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 11/11/2022;

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 Cxxx SAS del 09/03/2021 acquisita con protocollo n. 0119537 del 09/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha presentato, in data 17 ottobre 2020, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/xxxxxx/2020 si è concluso con un mancato accordo in data 11 dicembre 2020. Successivamente, l’istante ha depositato, in data 09 marzo 2021, richiesta di definizione GU14/xxxxxx/2021 con la quale ha rappresentato quanto segue: “...L'istante, cliente fastweb per le utenze n. 076xxxxxxx8-076xxxxxxx0, in data 28 luglio 2020 richiedeva il trasloco dei servizi fonia e fibra verso il nuovo indirizzo di via xxxxxxxx, 3 in xxxxxxxx (All.1). Inoltre, con comunicazione del 04/08/2020, il gestore specificava gli impegni temporali assunti, entro cui realizzare il trasferimento dei servizi presso la nuova domiciliazione (All.2). Tuttavia, il trasloco non veniva espletato e l'istante iniziava a segnalare il disservizio, dapprima tramite il call center, per poi inoltrare formali reclami, a mezzo pec, nelle date del 22/09/2020 e del 06/10/2020 (All.3). Ciò nonostante, a maggior aggravio, il gestore emetteva le fatture sottoponendo l'istante al pagamento delle stesse, sebbene in pendenza di grave inadempimento contrattuale, per una somma totale di euro 100,00 versata e non dovuta (All.4). In data 17/10/2020 parte istante avviava procedimento GU5/xxxxxx/2020. Tuttavia, il trasloco non veniva realizzato e, in data 10/12/2020, l'istante esperiva recesso contrattuale. L'istante delegava l'ass. Unione dei Consumatori a rappresentarlo e difenderlo in ogni stato e grado della presente controversia (All.5). ...”. In base a quanto rappresentato, l’istante ha avanzato le seguenti richieste: a) “... Indennizzo per MANCATO TRASLOCO / MANCATA ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO FONIA presso il nuovo indirizzo (utenza n.076xxxxxxx8), ex Art. 4 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS in combinato disposto con l'Art. 13 comma 3 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 22/08/20 al 10/12/2020, per un totale di 111 giorni; ...”; b) “... Indennizzo per MANCATO TRASLOCO / MANCATA ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO FONIA presso il nuovo indirizzo (utenza n.076xxxxxxx0), ex Art. 4 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS in combinato disposto con l'Art. 13 comma 3 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 22/08/20 al 10/12/2020, per un totale di 111 giorni; ...”; c) “... Indennizzo per MANCATO TRASLOCO / MANCATA ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO FIBRA presso il nuovo indirizzo, ex Art. 4 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS in combinato disposto con l'Art. 13 comma 3 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 22/08/20 al 10/12/2020, per un totale di 111 giorni; ...”; d) “... Indennizzo per MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI, ex Art. 12 dell'Allegato A alla

D.347/18/CONS, dal 08/10/2020 ad oggi, per un totale di 152 giorni ...”; e) “... Ripetizione delle somme versta e non dovute, pari ad euro 100,00; ...”; f) “... Annullamento di eventuali morosità pendenti; ...”; g) “... Rimborso per spese di procedura ed assistenza. ...”. L’istante, inoltre, nelle controdeduzioni ha contestato tutte le affermazioni presentate da Fastweb S.p.A., insistendo nelle richieste formulate in GU14/xxxxxx/2021.

2. La posizione dell’operatore

La società Fastweb S.p.A, in data 23.04.2021, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all’art.16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha esposto quanto segue: “...L’istante lamenta il mancato espletamento del trasloco; richiede (errando) indennizzi per mancata attivazione e mancata risposta ai reclami. La richiesta di trasloco è del 30 luglio 2020. ... omissis ... Fastweb forniva indicava la tempistica all’istante fissata in 40 giorni dall’istanza, trattandosi di trasloco attraverso tecnologia FTTS (doc.1). Purtroppo a causa di un disallineamento sui sistemi, il trasloco non era temporaneamente fattibile. L’istante veniva informato già il 23 ottobre 2020. ... omissis ... Fastweb confermava la temporanea impossibilità tecnica il 26 ottobre 2020, come risulta dal provvedimento di archiviazione del procedimento GU 5 (doc. 2). Fastweb così scriveva "ad integrazione di quanto già comunicatovi, confermiamo che al momento non abbiamo una tempistica di risoluzione L'utente, contattato ed informato dal nostro servizio clienti, ci comunica di non essere intenzionato ad attendere la risoluzione della problematica e di voler avviare una migrazione verso altro operatore." L’istante, al contrario, decideva di non migrare verso altro Operatore e inviava disdetta per la cessazione del contratto perfezionata il 14.12.2020. Fastweb ha riaccreditato all’istante i canoni per la mancata gestione del trasloco (doc.3). L’istante, infine, non può pretendere duplicazioni di indennizzi per la medesima fattispecie (comunque già indennizzata), né tantomeno indennizzi per mancata risposta ai reclami, posto che Fastweb ha riscontrato le segnalazioni nella procedimento GU 5 avviato dallo stesso istante, con note che si trascrivono ... omissis ... L’istanza proposta non può trovare accoglimento e nel chiedere il rigetto della stessa, ... “.

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. Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, l’istanza viene parzialmente accolta per le seguenti motivazioni. Le richieste a), b) e c) possono essere trattate congiuntamente ed essere accolte per i motivi che seguono. La richiesta di trasloco è stata formulata, come da risultanze istruttorie, in data 28.07.2020 e l’espletamento della stessa, considerando il termine massimo previsto dalla Carta Servizi, pari a 40 giorni, si sarebbe dovuto concludere entro il 06.09.2020, ma ciò non è avvenuto. In data 23.10.2020, la società Fastweb S.p.A. ha comunicato all’istante l’impossibilità del trasloco, infatti nel provvedimento di rigetto GU5/xxxxxx/2020 del 03.11.2020 è riportato quanto segue “... PRESO ATTO di quanto comunicato in data 23.10.2020 dal gestore Fastweb: “on



riferimento all'istanza indicata in oggetto, rendiamo noto che l'ordine di trasloco è bloccato sui nostri sistemi e al momento non abbiamo una tempistica di risoluzione. Il nostro servizi clienti, contatterà l'utente al fine di capire quali sono le sue intenzioni". Le affermazioni sopra richiamate non sono state contestate dalla parte durante la procedura GU5/xxxxxxx/2020, pertanto il 23.10.2020 può essere considerato il giorno in cui la società Fastweb S.p.A. ha informato l'utente delle difficoltà di portare a termine il trasloco e può essere preso in considerazione quale termine ultimo per il calcolo dell'indennizzo riconosciuto all'istante. Ai fini del calcolo, si considera che il dies a quo è il 06 settembre 2020, (ultimo giorno utile per portare a termine il trasloco, richiesto il 28.07.2020), e che il dies ad quem è il 23.10.2020 (giorno in cui Fastweb S.p.A. ha informato l'istante che l'ordine di trasloco è bloccato). Pertanto, - in merito alla richiesta a) si contano 48 giorni che moltiplicati per 15 euro, previsti dall'art.4, comma 1 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS., in combinato disposto con l'art.13 comma 3 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, danno la somma di €.720,00; - in merito alla richiesta b) si contano 48 giorni che moltiplicati per 15 euro, previsti dall'art.4, comma 1, dell'Allegato A alla D.347/18/CONS in combinato disposto con l'art.13 comma 3 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, danno la somma di €.720,00; - in merito alla richiesta c) si contano 48 giorni che moltiplicati per 20 euro, previsti dall'art.4 comma 1, in combinato disposto con l'art.13, commi 2 e 3 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, danno la somma di €.960,00; La somma, (a, b e c), da indennizzare è pari ad €. 2.400,00 che dovrà essere riconosciuta all'istante da parte della società Fastweb S.p.A. L'importo sopra calcolato deve essere diminuito di €.149,51 poiché il cliente ne ha beneficiato in fattura n. M0xxxxxxx65 del 01 febbraio 2021. Pertanto, si riconosce all'istante un importo di €. 2.250,49. Per quanto riguarda la richiesta d) "... Indennizzo per MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI, ex Art. 12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 08/10/2020 ad oggi, per un totale di 152 giorni ..." non può essere accolta poiché la società Fastweb S.p.A. ha dato riscontro ai reclami entro i termini previsti dalla Carta Servizi ovvero entro i 45 giorni. Infatti, i reclami inoltrati nelle date del 22.09.2020 e del 06.10.2020 sono stati riscontrati il 23.10.2020, come risulta agli atti e il 26.10.2020 nella procedura GU5. Per quanto riguarda la richiesta e) "... Ripetizione delle somme versta e non dovute, pari ad euro 100,00; ...", la stessa può essere accolta nelle seguenti modalità: - Fattura n. M0xxxxxxx25 del 01 agosto 2020 pari €.49,85 risulta pagata, pertanto si riconosce la "ripetizione" a favore dell'istante poiché non ha usufruito del servizio; - Fattura n. M0xxxxxxx37 del 01 settembre 2020 pari ad €.49,85 risulta pagata, pertanto si riconosce la "ripetizione" a favore dell'istante poiché non ha usufruito del servizio; - Fattura n. M0xxxxxxx85 del 01 ottobre 2020 pari ad €.49,85, l'istante non ha dato prova del pagamento, pertanto non si può riconoscere al ricorrente la "ripetizione" della somma sopra citata. Alla luce di quanto emerso, si riconosce all'istante un importo di €.99,70 (somma delle fatture n. M0xxxxxxx25 e n. M0xxxxxxx37) Per quanto riguarda la richiesta f) "... Annullamento di eventuali morosità pendenti; ..." la stessa non può trovare accoglimento poiché la società Fastweb S.p.A. nei propri scritti difensivi non ha evidenziato, né documentato alcuna morosità in riferimento alle utenze intestate all'istante né tanto meno l'utente ha indicato, documentato e dettagliato l'eventuale morosità di cui chiede l'annullamento. Pertanto,

l'Autorità non accoglie la richiesta f) avanzata dall'istante. La richiesta g) "... Rimborso per spese di procedura ed assistenza. ..." non può essere accolta, in considerazione del fatto che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e non necessita di assistenza legale (Conforme è il recente costante orientamento Agcom, si vedano, ex multis, delibere nn.223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR).

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Per le motivazioni in premessa: 1) L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dall'utente Cxxx SAS, nei confronti della società Fastweb S.p.A.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma complessiva di €. 2.250,49 oltre gli interessi legali dalla domanda al soddisfo;

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a "ripetere" in favore dell'istante la somma di €.99,70 (fatture n. M0xxxxxx25 e n. M0xxxxxx37) oltre gli interessi legali dalla domanda al soddisfo.

4. 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.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

7. 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, 11/11/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi f.to



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini