

DELIBERA N. 55/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / FASTWEB XXX

(GU14/608889/2023)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 14/09/2023;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 19/05/2023 acquisita con protocollo n. 013XXX4 del 19/05/2023;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 14/09/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione paritetica, svoltasi presso l'Organismo di conciliazione Fastweb XXX (v. Regolamento del 27/06/2017 sottoscritto da Fastweb XXX e dalle Associazioni dei consumatori aderenti al CNCU, ivi compresa XXX, che rappresenta l'istante) e conclusasi con verbale di mancato accordo del 19/04/2023, l'istante, tramite Legale di fiducia, ha presentato istanza di definizione in data 19/05/2023 nei confronti di Fastweb XXX, d'ora in poi Fastweb.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue.

Dovendosi trasferire presso altra abitazione, in data 07/05/2022 chiedeva di traslocare l'utenza 059XXXX343 (voce+dati) in via XXXXXX, XXXXXX.

La richiesta non è mai stata processata da Fastweb, che però ha continuato a fatturare.

Fastweb non ha mai comunicato alcunchè circa tempi o impossibilità del trasloco, né riscontrato i reclami/solleciti inviati anche via PEC.

In data 20/10/2022 promuoveva procedura d'urgenza, grazie alla quale Fastweb ammetteva l'infattibilità tecnica del trasloco richiesto.

In base a tali premesse l'utente ha richiesto:

a) euro 1.750,00 (euro 7,50/die dal 08/06/2022 al 30/11/2022, maggiorati di 1/3 per banda ultra larga) per omesso trasloco;

b) euro 300,00 per mancato riscontro ai reclami;

c) storno e rimborso per gli importi relativi al servizio voce+dati non reso da Fastweb dal giugno 2022 sino all'ultima bolletta pagata nel gennaio 2023, per un totale a rimborso di euro 240,00 (29,95 euro per 8 mesi), oltre allo storno delle ulteriori fatture emesse;

d) esonero dalla restituzione del modem;

e) euro 105,00 a titolo di rimborso della quota associativa versata a UNC ASP per l'assistenza alla procedura GU5 e conciliazione paritetica nonché euro 363,92 a titolo di rimborso delle competenze corrisposte al Legale di fiducia per l'assistenza nella presente procedura.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 23/06/2023, l'operatore contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza di definizione e si oppone alle richieste avversarie così come formulate per le seguenti ragioni.

L'istante lamenta la mancata esecuzione del trasloco.

Proposta di abbonamento del 1/12/2012.

Richiesta trasloco 7 maggio 2022.

Termine di 50 giorni.

Telecom Italia S.p.A il 1/08/2022 rilascia le risorse.

In sede di GU5, Fastweb comunicava la presenza di una bocciatura per rifiuto del cliente.

L'ordine veniva cancellato il 25/10/2018 per irreperibilità del cliente.

Il 3/11/2022, Fastweb invia comunicazione a mezzo mail per fare presente l'infattibilità tecnica ad eseguire il trasloco.

Fastweb, altresì, informava l'istante della necessità di effettuare la Number Portability Pura della numerazione 059XXXX343.

Detta NP viene espletata correttamente il 14/02/2023, come emerge dalla schermata Eureka trascritta in memoria.

Il contratto viene cessato il 15/02/2023.

L'istanza è infondata.

3. La replica dell'istante

In data 30/06/2023, l'istante ha contestato integralmente il contenuto della memoria offerta da Fastweb poiché del tutto infondata.

Ha evidenziato come tutta la documentazione allegata da Fastweb sia priva di valore probatorio essendo tutta di parte, in particolare l'estratto della mail riportata nella memoria difensiva avversaria e relativa all'asserita comunicazione in ordine all'infattibilità del trasloco.

Risultando la missiva priva di data, non è dato comprendere se Fastweb abbia voluto, con questo estratto di testo, far riferimento alla mail del 30/11/2022, già citata dalla difesa, o ad altro.

Infatti, come già segnalato in istanza di definizione, Fastweb ha inviato unicamente detta comunicazione sullo stato del trasloco ben oltre il termine previsto per l'esecuzione (08/06/2022) e solo dopo il GU5 di ottobre 2022.

Di natura fuorviante è poi l'estratto di quanto dichiarato da Fastweb a titolo di ottemperanza nell'ambito del predetto GU5, inserito sempre nell'atto avversario, secondo cui l'istante o sua moglie sarebbero stati avvertiti (non è dato però comprendere in quale data o circostanza) della presunta bocciatura definitiva e che, addirittura, l'istante avrebbe rifiutato l'intervento per tubazioni ostruite, per poi sollecitare la gestione del trasloco.

Come già reso noto nell'ambito della procedura d'urgenza (testo relativo ancora presente in piattaforma Conciliaweb), questa circostanza non corrisponde a verità poiché, in realtà, nessuna comunicazione, in nessuna forma o modalità, è mai stata inviata in merito da Fastweb.

Difatti, Fastweb nulla è riuscita ad allegare a riprova di tale assunto non veritiero né, tantomeno, ha risposto alla richiesta di chiarimenti in ordine alla causa dell'asserita infattibilità tecnica.

Allo stesso modo non possibile è quanto riferito da controparte circa la presunta data di cancellazione dell'ordine (del trasloco?) che coinciderebbe con il 25/10/2018, addirittura 4 anni prima della richiesta di trasloco stessa che, come già più volte riferito e non contestato, è stata inoltrata a Fastweb in data 07/05/2022.

Contestato, inoltre, il termine di 50 giorni per la conclusione del trasloco che Fastweb riporta attraverso una schermata che mostra i presunti tempi dei traslochi in relazione alla tecnologia di atterraggio.

Trattasi di scheda del tutto incomprensibile oltre che di parte.

Come emerge dalla fattura già agli atti, i tempi massimi di trasloco nel caso dei servizi relativi al rapporto de quo erano, al massimo, di 25 giorni.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste, formulate dall'istante, di indennizzi, storni e rimborsi, alla cui base vi è un mancato trasloco di linea, sono parzialmente accoglibili, come di seguito precisato.

In particolare, è accoglibile la richiesta di cui al punto a).

In base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (delibera Agcom 179/03/CSP) e per consolidato orientamento Agcom, oltre che dell'intestato Corecom (ex multis, delibera n. 30/2022), gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Ne consegue che, laddove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Rispetto alla fattispecie in esame, caratterizzata da un trasloco mai effettuato, né l'uno né l'altro onere risultano essere stati assolti da parte di Fastweb, il cui operato, per l'appunto, risulta censurabile ai sensi dell'art. 4, comma 2, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, atteso che, fino al riscontro fornito a seguito di istanza GU5, non risulta

avere provveduto a comunicare all'istante i motivi dell'impossibilità di adempiere alla richiesta di trasloco.

Dall'istruttoria compiuta è emerso che il trasloco della linea, richiesto in data 7 maggio 2022, non è stato attivato dall'operatore, che non risulta aver provveduto agli oneri informativi a proprio carico, quantomeno non prima che venisse radicata istanza GU5 presso l'intestato Corecom.

Nello specifico, solo in data 3 novembre 2022 l'operatore comunicava a fascicolo l'infattibilità tecnica a procedere, asseritamente già confermata via mail.

Poiché la schermata acclusa dall'operatore in memoria non risulta idonea a dimostrare le tempistiche di realizzazione della procedura (in quanto proveniente dall'operatore, appare inadeguata per dimostrare i termini effettivamente pattuiti) si è ritenuto di fare riferimento alla Carta servizi rete fissa (rinvenibile al link https://www.fastweb.it/downloads/PDF/famiglia/qualita_carta_servizi/carta_dei_servizi_rete_fissa_res.pdf?rel=20230829), che stabilisce un termine di 25 giorni.

Pertanto, alla luce della richiesta di trasloco del 7 maggio 2022, rispetto all'arco di tempo indennizzabile si considerano dies a quo il 2 giugno 2022 e dies ad quem il 3 novembre 2022, per complessivi 154 giorni.

Considerato inoltre che, per il caso di violazione degli oneri informativi (art. 4, comma 2, allegato A alla delibera 347/18/CONS), il servizio di accesso alla rete (voce + dati) è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi (art. 13, comma 6, del suddetto allegato A), Fastweb liquiderà un importo di complessivi 1.540,00 euro (euro 7,50, aumentati di 1/3, in quanto fibra, ex art. 13, comma 2, del suddetto allegato A x 154 giorni complessivi di disservizio).

Viene invece respinta la richiesta di cui al punto b), di indennizzo per mancato riscontro a reclamo, in quanto il disservizio conseguente al mancato riscontro consiste proprio nella mancata risoluzione del disservizio principale, già oggetto di indennizzo.

Le richieste di cui al punto c) vengono accolte, non avendo l'operatore dimostrato la debenza di quanto fatturato a partire dalla data di richiesta di trasloco.

Se per la nuova sede il trasloco non è mai stato effettuato, per la vecchia sede Fastweb non ha dato prova dell'effettivo utilizzo dei servizi presso di essa.

Per gli stessi motivi, viene accolta la richiesta di rimborso per quanto corrisposto dall'istante a partire dal medesimo periodo, con la precisazione che, nonostante non abbia egli prodotto prova dei pagamenti, questi ultimi si ritengono avvenuti sulla base del quadro contabile prodotto da Fastweb.

Viene invece respinta la richiesta di cui al punto d), risultando la stessa del tutto generica e priva di qualsiasi elemento o indicazione in merito, indispensabile ai fini della valutazione della stessa.

Vengono altresì respinte le richieste di cui al punto e), in quanto, per costante orientamento Agcom, le spese sostenute per la risoluzione delle controversie tramite piattaforma Conciliaweb non sono riconosciute, trattandosi di procedura completamente gratuita (ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR e 208/20/CIR).

Pertanto, restano a carico della parte che ha inteso avvalersi di un professionista/associazione le relative spese.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Fastweb XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. Fastweb XXX è tenuta a liquidare all'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza:

I. euro 1.540,00 (millecinquecentoquaranta/00) ai sensi dell'art. 4, comma 2, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS.

3. Fastweb XXX è tenuta, inoltre, a stornare e rimborsare canoni e servizi imputati al periodo decorrente dalla data di richiesta di trasloco e sino a chiusura del ciclo di fatturazione.

4. Fastweb XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente delibera dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 14/09/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi