

DELIBERA N. 36/2023/DEF

**XXX XXX XXX/FASTWEB SPA
(GU14/605838/2023)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 16/11/2023;

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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX XXXXXX del 07/05/2023 acquisita con protocollo n. 0121611 del 07/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza presentata in data 7 maggio 2023, il sig. XXXX XXXX XXXX (di seguito anche solo Istante o Utente) ha contestato a Fastweb Spa la mancata effettuazione del trasloco della linea fissa internet (UltraFibra) presso un nuovo indirizzo (da XXXXXX – XXXXXXXX (XX) a XXXXXXXX – XXXXXXXX), richiesto, tramite l'Area clienti MyFastweb, in data 3 settembre 2022. Malgrado gli innumerevoli solleciti, anche telefonici, per avere notizia dello stato di avanzamento della procedura, Fastweb non ha mai fornito alcun riscontro, anche solo per informarlo di eventuali impedimenti alla conclusione della stessa.

L'Istante ha sottolineato i disagi, anche sotto il profilo economico, derivanti a lui e alla compagna sia dall'impossibilità di disporre della linea internet di rete fissa, lavorando entrambi in casa da remoto, sia dalla necessità di utilizzare il cellulare come hotspot (frequenti problemi di disconnessione, limitazioni di GB mensili, costi più elevati, impossibilità di usufruire di tutti i servizi oggetto di abbonamento oneroso, come Sky, Netflix e altri).

Alla stregua di quanto esposto, l'Istante ha richiesto di essere indennizzato secondo le previsioni della Carta dei servizi Fastweb. Più precisamente: 1) indennizzo per mancato trasloco del servizio pari a 7,50 per ogni giorno di ritardo, aumentato di un terzo (€ 7,50 + € 2,50 = € 10,00), trattandosi di servizio Ultra Fibra, per un totale, al 7 maggio 2023, di € 2.210,00, essendo 221 i giorni di ritardo (246 giorni, dedotti i 25 riconosciuti dalla Carta dei servizi a Fastweb per completare la procedura); 2) indennizzo giornaliero per mancata risposta a reclamo, pari a € 2,50, fino ad un massimo di 300,00 euro, aumentato di un terzo per la tipologia del servizio (Ultra fibra), per l'ammontare di € 400,00. All'importo totale (€ 2.610,00), dovrà essere detratto l'ammontare dell'unico rimborso (€ 53,28) liquidato in bolletta da Fastweb a seguito del sollecito telefonico del 12 dicembre 2022.

In data 13 luglio 2023, l'Istante ha replicato alle controdeduzioni dell'Operatore con memoria irricevibile, in quanto depositata fuori dai termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (All. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS e ss. mm. e ii.).

2. La posizione dell'operatore

Fastweb Spa (di seguito, anche solo Operatore), in data 19 giugno 2023, ha depositato rituale memoria di replica, nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (All. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS e ss. mm. e ii.), con cui ha contestato, in linea di fatto e di diritto, le argomentazioni di cui all'istanza di controparte, sostenendone l'infondatezza, nonché, relativamente all'asserita violazione delle norme sulla privacy, a danno dell'Istante, l'inammissibilità per incompetenza del Corecom. Sotto il profilo fattuale, Fastweb ha precisato che: il 30 maggio 2011, il sig. XXX ha

sottoscritto una proposta di abbonamento Fastweb; il 3 settembre 2022, l'utente ha richiesto il trasloco della linea; il 9 settembre 2022; è stato inserito l'ordine di trasloco su tecnologia NGN GPON; il 29 settembre 2022, l'ordine è stato cancellato e, dopo due ulteriori tentativi di inserire la richiesta, è stata constatata l'impossibilità tecnica di eseguire il trasloco. In conseguenza dell'impedimento tecnico rilevato, Fastweb, con la fattura emessa il 1° aprile 2023 n. XXXXXX, ha accreditato all'Utente l'importo di € 97,15 a titolo di "rimborso per ritardo trasloco dal 23.10.2022 al 7.03.2023".

Sotto il profilo giuridico, l'Operatore ha precisato che: 1) la normativa non prevede un diritto dell'utente al trasloco dei servizi, essendo la richiesta subordinata alla verifica di fattibilità tecnica, come previsto anche dalle Condizioni generali di contratto. Nel caso in esame, è stata, per l'appunto, accertata l'impossibilità tecnica di eseguire il trasloco; 2) la domanda di indennizzi per mancato riscontro ai reclami è infondata, in quanto Fastweb ha dato risposta all'Istante con e-mail del 17 ottobre e 22 novembre 2022, nonché del 25 febbraio e 1° marzo 2023, come ammesso da parte istante.

Fastweb ha altresì precisato che: l'Operatore ha 45 gg per rispondere ai reclami e che, ai sensi dell'art. 12, comma 2, del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS, l'indennizzo è computato in maniera unitaria "anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio"; che il quantum preteso dalla controparte è stato dalla stessa calcolato in modo errato, posto che la normativa non prevede l'aumento dell'indennizzo di 1/3 nel caso di mancato riscontro al reclamo.

L'Operatore ha concluso sostenendo l'inesistenza a carico di Fastweb di responsabilità alcuna, avendo agito, secondo il livello di diligenza richiesto, nel rispetto degli accordi contrattuali e delle disposizioni normative di riferimento e che, pertanto, nessuna richiesta di rimborso od indennizzo dell'Istante può ritenersi fondata.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi, di cui all'all. A, Delibera 203/18/CONS e ss. mm. e ii.

Sempre in via preliminare, si osserva altresì che nessuna richiesta di accertamento è stata proposta dall'Istante riguardo a violazioni della normativa sulla privacy, poste in essere dall'Operatore a suo danno. Pertanto, il punto non costituirà oggetto di valutazione e definizione in questa sede.

Nel merito, si ritiene di poter accogliere parzialmente le domande dell'Istante e nei limiti di seguito rappresentati.

1) Dalla documentazione versata in atti, è emerso che la richiesta di trasloco è stata presentata in data 3 settembre 2022 e che il trasloco avrebbe dovuto essere completato entro i 25 gg successivi (28 settembre 2022), come comunicato da Fastweb all'Utente con e-mail del 9 settembre 2022 e come del resto previsto dalla Carta dei servizi Fastweb per il servizio di collegamento ad Internet "Fibra Fastweb".

In realtà, la procedura non è stata mai portata a termine per asseriti problemi tecnici, dei

quali l'Utente, malgrado le innumerevoli ripetute segnalazioni effettuate dal mese di ottobre del 2022 (la prima è del 7 ottobre) anche al Servizio clienti Fastweb per avere notizia dello stato di avanzamento della stessa, non è stato reso edotto.

E ciò, malgrado l'art. 7.5 delle Condizioni generali di contratto imponga all'Operatore di comunicare tempestivamente al cliente l'esito negativo delle verifiche tecniche, cui deve essere sottoposta la richiesta di trasloco.

Non risulta, invero, dagli atti alcuna prova che Fastweb, prima del deposito della propria memoria difensiva, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 7.5 cit., abbia dato tempestiva comunicazione all'Utente delle difficoltà tecniche riscontrate.

Le risposte fornite dall'Operatore sono, in realtà, soltanto e-mail interlocutorie, con cui all'Utente vengono comunicati la presa d'atto dei suoi solleciti e del reclamo, del ritardo nella gestione del trasloco e del consequenziale indennizzo che gli verrà liquidato; la necessità di avere ancora pazienza per la conclusione della procedura di trasferimento della linea; l'azione sollecitatoria svolta nei confronti del reparto competente.

Ciò posto, si rammenta che, ai sensi dell'art. 4, comma 2, del c.d. Regolamento indennizzi, di cui all'All. A alla Delibera 73/11/CONS e ss. mm. e ii., l'Operatore è tenuto ad indennizzare l'Utente non solo nel caso in cui il mancato o ritardato espletamento del trasloco sia dipeso da causa allo stesso imputabile, ma anche quando "non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi".

Dagli atti acquisiti al fascicolo, si evince che Fastweb, con la fattura del 1° aprile 2023 n. XXXXXXXX, ha liquidato all'Istante l'importo di € 97,15 a titolo di "rimborso per ritardo trasloco dal 23.10.2022 al 7.03.2023". Tuttavia, l'Operatore non ha fornito indicazioni idonee a far comprendere quali siano i criteri utilizzati per il calcolo del rimborso.

Alla stregua delle considerazioni che precedono, si ritiene pertanto che l'Utente abbia diritto ad un indennizzo, ai sensi dell'art. 4, comma 1, del c.d. Regolamento indennizzi, da calcolarsi moltiplicando il parametro giornaliero di € 7,50, aumentato di un terzo (€ 2,50), in quanto il servizio è a banda ultra larga (UltraFibra), per i 218 giorni compresi tra il 29 settembre 2022 (primo giorno successivo a quello entro cui si sarebbe dovuto concludere il trasloco) ed il 19 giugno 2023 (data in cui l'Operatore ha reso noti, con il deposito della memoria, gli impedimenti tecnici alla sua ultimazione), per complessivi € 2.630,00, da cui va detratto l'importo di € 97,15, liquidato da Fastweb con la bolletta emessa il 1° aprile n. XXXXXXXX, per un totale di € 2.532,85.

2) Il primo reclamo presentato dall'Istante è datato 7 ottobre 2022. Ad esso, sono seguiti innumerevoli solleciti per avere riscontro in merito. Come già sopra accennato, le uniche risposte fornite da Fastweb sul punto (e-mail del 17 ottobre e del 23 novembre 2022; e-mail del 25 febbraio 2023) sono state interlocutorie. In sostanza, l'Operatore non ha mai posto il cliente nelle condizioni di comprendere la causa del ritardo nel completamento della procedura e di assumere le consequenziali iniziative a propria tutela (attendere la conclusione della procedura o passare ad altro operatore). E ciò neppure in occasione della verifica tecnica effettuata in data 26 settembre 2022, quando – secondo quanto asserito dall'Istante e non contestato dall'Operatore – il tecnico si

sarebbe limitato a riferirgli che “la Centralina Open Fiber deve essere la BJ966” senza rappresentare questa circostanza come impediente al trasloco. Anche a seguito del predetto sopralluogo, l’Istante ha, per iscritto, richiesto reiteratamente - ma invano - chiarimenti e assistenza sulla mancata conclusione dell’allacciamento.

Ciò posto, tuttavia, se, da un lato, nessuno dei riscontri dell’Operatore può pertanto integrare adeguata risposta ai sensi dell’art. 8, comma 4, all. A alla delibera Ag.Com 179/03/CSP, in base al quale “(...) L’organismo di telecomunicazioni comunica all’utente l’esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, l’organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti (...)”, dall’altro, si ritiene di non poter accogliere la richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo. In conformità a costante indirizzo di AGCOM sul punto, il mancato riscontro alle segnalazioni relative al disservizio segnalato può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo (cfr. delibera Agcom 36/17/CIR).

DELIBERA

1. Per le motivazioni di cui in premessa, si accoglie parzialmente l’istanza del sig. XXXX XXXX XXXX nei confronti di Fastweb Spa.

Fastweb Spa è tenuta a corrispondere all’Istante la somma di € 2.532,85 (duemilacinquecentotrentadue/85), oltre agli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell’istanza sino al saldo effettivo.

Fastweb Spa è tenuta ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

3. 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.

Milano, 16 novembre 2023

IL PRESIDENTE