

DELIBERA 476/2022/CRL/UD del 16/12/2022

**M. Pxxx / FASTWEB SPA
(GU14/220662/2019)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 16/12/2022;

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 M. Pxxx del 19/12/2019 acquisita con protocollo n. 0547311 del 19/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'istante, signor M. Pxxx, ha lamentato: la mancata attivazione, da parte dell'operatore FASTWEB, del servizio richiesto in data 11 marzo 2019, contattato per l'appuntamento con il tecnico il 10 agosto 2019, la procedura si è conclusa in data 24 ottobre 2019. L'istante chiede l'indennizzo per mancata attivazione del servizio entro 60 giorni, ovvero euro 7,50 per ogni giorno di ritardo a partire dal 10 maggio 2019, sulla base di quanto previsto dalla carta dei servizi FASTWEB. Il calcolo è effettuato al 23 ottobre 2019, per un totale di 166 giorni ed un importo di euro 1.245,00, oltre alla maggiorazione prevista in questa fase di definizione, il rimborso delle fatture emesse da Fastweb nel periodo di mancata attivazione del servizio e più esattamente euro 26,56 per il mese di agosto 2019, euro 24,95 per il mese di settembre 2019 ed euro 19,12 per la quota parte del mese di ottobre 2019 (fino al 23 ottobre). Importo complessivo richiesto dall'istante, euro 1.315,63.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore FASTWEB spa, in memorie difensive contesta le affermazioni e le deduzioni contenute nell'istanza di definizione e si oppone alle richieste avversarie per le seguenti ragioni: - L'istante lamenta un ritardo nell'attivazione del servizio Joy, l'adesione al servizio è dell'11 marzo 2019, da tale termine decorrono i 60 giorni per l'attivazione ed il servizio contrariamente a quanto sembra ritenere la controparte, è stato attivato il 30 agosto 2019. - Dopo tale data, 30 agosto 2019, si potrà al massimo parlare di disservizio e non di ritardata attivazione. Il periodo di ritardata attivazione va, pertanto, dall'11 maggio 2019 al 30 agosto 2019. - Il periodo di disservizio è stato risolto il 23 ottobre 2019. - Inoltre, con riferimento a ciascun periodo (11.05.2019 – 30.08.2019 e 31.08.2019 – 23.10.2019) devono essere detratti i tre giorni di cui all'art. 52 della Carta dei Servizi che, Fastweb ha a disposizione per intervenire. - Pertanto, il calcolo operato dall'istante è errato ed inoltre non si comprende "la maggiorazione prevista nella fase di definizione". In virtù di quanto su esposto la FASTWEB spa ha concluso che l'istanza per come proposta non può essere accolta.

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. L'utente lamenta la ritardata attivazione del servizio Joy, richiesto in data 11 marzo 2019 ed attivato il 24 ottobre 2019. Lo stesso operatore Fastweb spa nelle memorie difensive,

nonostante la suddivisione del tempo in due periodi, senza interruzione temporale, (primo periodo termina il 30 agosto ed il secondo inizia il 31 agosto) conferma che il periodo di disservizio è stato risolto il 23 ottobre 2019. La Carta dei Servizi Fastweb, prevede per l'attivazione del servizio, il tempo massimo di 60 giorni dalla ricezione di un ordine valido dell'utente. Qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta di attivazione del servizio rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso (per esempio la necessità di ottenere permessi amministrativi o autorizzazioni analoghe o fatti ascrivibili all'utente) ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. 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, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati, per esempio documentando la tempestività delle richieste inviate alla Pubblica Amministrazione competente. In tutti i casi contrari, l'utente ha diritto ad un indennizzo da calcolare secondo le previsioni della Carta dei Servizi per il ritardo o l'inadempimento, per il periodo di tempo direttamente imputabile all'operatore, fino alla soluzione del problema. Nel caso di specie, l'adesione al servizio Joy è dell'11 marzo 2019, da tale termine decorrono i 60 giorni per l'attivazione del servizio stesso e pertanto il servizio doveva essere attivato entro il 10 maggio 2019. I giorni di ritardo dell'attivazione del servizio, calcolati dal 10 maggio 2019 fino al 23 ottobre 2019, ammontano a 166 giorni. Da tale conteggio non devono essere detratti i tre giorni previsti per gli interventi su segnalazione di un disservizio, come sostenuto nelle memorie difensive che, avendo suddiviso il tempo in due periodi, proponeva la detrazione di 6 giorni, 3+3, che Fastweb ha a disposizione per l'intervento. La Carta dei Servizi di Fastweb prevede per ogni giorno di ritardo, per l'attivazione del servizio, un indennizzo di euro 7,50, pertanto l'importo complessivo dell'indennizzo ammonta ad euro 1.245,00. Per le stesse ragioni si ritiene che possa essere accolta la richiesta di rimborso delle fatture emesse da Fastweb nel periodo di mancata attivazione del servizio e più esattamente € 26,56 per il mese di agosto 2019, € 24,95 per il mese di settembre 2019 ed € 19,12 per la quota parte del mese di ottobre 2019 (fino al 23 ottobre). La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di 50,00 € a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. M. Pxxx nei confronti della società FASTWEB Spa, che pertanto è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura, nonché a corrispondere all'utente le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo:
2. € 1.245,00 per la ritardata attivazione del servizio;
3. € 70,63 per lo storno/rimborso di tutte le fatture emesse dal gestore per i mesi di agosto, settembre e fino al 23 ottobre dell'anno 2019.
4. La società Fastweb SpA è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.
5. 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.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
8. 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, 16/12/2022

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini