

DELIBERA N. 17/2023/DEF

**XXX XXX / FASTWEB SPA
(GU14/570267/2022)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 28/03/2023;

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 XXXX XXXX del 05/12/2022 acquisita con protocollo n. 0346665 del 05/12/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 5 dicembre 2022, il sig. XXX (di qui in avanti anche solo l'Istante o l'Utente) lamenta il mancato trasloco da parte di Fastweb (da qui in avanti anche solo l'Operatore) dell'utenza fissa allo stesso intestata.

In particolare, l'Istante espone quanto segue: - in qualità di titolare di abbonamento Fastweb per i servizi di rete fissa e ADSL l'Istante presentava, tramite apposita procedura online (via App "MyFastweb" mobile), richiesta di trasloco della linea ADSL; - la richiesta veniva accettata da Fastweb il giorno 1° giugno 2022 alle ore 15:39 (codice XXXX); - la procedura, via App "MyFastweb", dava informazioni sui tempi di perfezionamento del trasloco, indicando in 20 giorni il tempo medio e in 50 giorni il termine massimo per l'espletamento; - i 50 giorni indicati come termine massimo per espletare il trasloco al nuovo indirizzo scadevano giovedì 21/07/2022; - il giorno 25/07/2022 l'Istante sporgeva reclamo tramite il servizio "Reclama Facile" messo a disposizione da Altroconsumo; - il giorno 18/10/2022 Altroconsumo avviava su richiesta dall'Istante la procedura di Conciliazione Paritetica con l'Operatore, conclusasi il giorno 17/11/2022 con esito negativo; - il servizio non risulta ancora attivato al nuovo indirizzo di destinazione richiesto.

Sulla base di quanto lamentato, l'Utente formula le seguenti richieste: 1) il completamento della richiesta di trasloco, presentata il giorno 01/06/2022 (codice XXXX); 2) l'indennizzo per ogni giorno di mancato servizio; 3) il rimborso del canone mensile regolarmente corrisposto in questi mesi passati senza tuttavia poter usufruire del servizio.

Con replica alla memoria avversaria, l'Utente, ribadito quanto già dedotto in istanza, precisa: - che la data di inserimento dell'ordine di trasloco riportata da Fastweb è successiva di 21 giorni rispetto alla richiesta di trasloco formalizzata dall'Utente attraverso la App "MyFastweb" mobile; - che ad esito della procedura conciliativa, l'Operatore non comunicava l'impossibilità tecnica di espletare il trasloco ma informava unicamente l'utente circa l'impossibilità di stabilire un data certa dell'espletamento; - che Fastweb non ha informato l'utente dell'esito delle verifiche di agosto e dicembre 2022; - di avere sollecitato telefonicamente più volte l'Operatore nei mesi di agosto e settembre 2022; - che, nei mesi di attesa, le comunicazioni con l'Operatore sono avvenute sempre e su esclusiva iniziativa dell'Istante; Fastweb, solo quando formalmente obbligata a partecipare alla conciliazione, ha interloquuto con l'Istante, senza tuttavia parlare di impossibilità tecnica all'espletamento del trasloco; - che la scelta di attendere il perfezionamento del trasloco è stata conseguente alla mancanza di una chiara comunicazione circa l'esistenza di impedimenti, comunicazione intervenuta solo a gennaio 2023.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore rappresenta che: - l'Utente ha concluso con Fastweb un contratto di fornitura di servizi di telefonia fissa in data 18 ottobre 2019 e, successivamente, ha presentato una richiesta di trasloco dell'utenza che è

stata tempestivamente inserita a sistema da Fastweb in data 22 giugno 2022; - in data 30 agosto 2022, la richiesta è stata bocciata da TIM con causale “mancanza disponibilità infrastruttura costruttore a seguito di accodamento”; - il successivo 9 settembre 2022 l’ordine è stato inserito nuovamente ma è stato bocciato da TIM con la stessa causale di scarto del precedente; - il trasloco risulta infattibile per impossibilità tecnica a causa di assenza di infrastruttura; di ciò l’utente è stato informato anche nell’ambito della conciliazione paritetica conclusasi con verbale di mancato accordo in data 17 novembre 2022; - l’art. 7 delle Condizioni Generali di Contratto Fastweb prevede espressamente che “7.5. Nel caso di trasloco del Cliente presso un nuovo indirizzo, quest’ultimo potrà richiedere a Fastweb il trasferimento e l’erogazione del Servizio presso la nuova sede mediante compilazione dell’apposito modulo elettronico reperibile in MyFastweb (“Modulo Trasloco”) o attraverso la registrazione vocale dedicata. La richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di Fastweb e nel caso di esito negativo di dette verifiche, Fastweb informerà tempestivamente il Cliente. I tempi di gestione del trasloco saranno previsti nel Modulo Trasloco o comunicati nella registrazione vocale dedicata e si differenzieranno in funzione della tecnologia di collegamento. 7.6. Fastweb addebiterà al Cliente i costi di gestione per il trasloco indicati in MyFastweb. Il Cliente prende atto che il trasloco potrebbe comportare una variazione della tecnologia di collegamento e/o dell’offerta commerciale sottoscritta o la variazione del numero di telefono e che tale eventuale variazione verrà tempestivamente comunicata da Fastweb. Nei casi in cui non sarà tecnicamente possibile procedere con il trasloco dei Servizi, questi verranno mantenuti, salvo il recesso da parte del Cliente”; - la richiesta di indennizzo è infondata in quanto il ritardo nel perfezionamento della procedura di trasloco e la successiva impossibilità: i. non sono dipese da cause imputabili a Fastweb; ii. Fastweb si è tempestivamente attivata e ha fatto tutto quanto in suo potere per consentire il perfezionamento della procedura, a cui si sono frapposte problematiche tecniche insuperabili; iii. appena ha avuto contezza della definitiva impossibilità di procedere al trasloco dell’utenza, Fastweb ne ha dato comunicazione all’utente; - la richiesta di perfezionamento della procedura di trasloco non potrà essere accolta per impossibilità tecnica; - quanto alla richiesta di rimborso dei canoni pagati, Fastweb ha continuato a erogare il servizio di telefonia fissa presso l’indirizzo originariamente indicato nella proposta di abbonamento sottoscritta dall’utente. Pertanto, alcun rimborso è dovuto; - l’utente, né anteriormente all’instaurazione della procedura di conciliazione paritetica, né successivamente ha provveduto a trasmettere disdetta del contratto a Fastweb o a migrare verso altro operatore ovvero a trasmettere istanza di provvedimento temporaneo al Corecom competente, partecipando con la propria condotta alla tardiva gestione della vicenda. Infatti, successivamente alla comunicazione del 25 luglio 2022 riscontrata da Fastweb, non risulta nessuna altra azione volta a sollecitare il perfezionamento della procedura ovvero a limitare i disagi derivanti dalle difficoltà di esecuzione è stata esperita dall’istante. Tale circostanza è rilevante e deve essere valutata ai fini della decisione della presente istanza sia ai sensi dell’art. 1227 c.c., sia nei termini indicati dall’Autorità nell’ambito della delibera n. 181/18/CIR ove si esclude il riconoscimento dell’indennizzo per i giorni successivi al deposito dell’istanza di conciliazione stante l’assenza di atti monitori volti a sollecitare l’attivazione del servizio. Sulla base di quanto rappresentato,

Fastweb, confermata l'infondatezza dell'istanza, chiede il rigetto delle richieste nella stessa formulate.

Con memoria di replica, l'Operatore, ribadita la non imputabilità a Fastweb del ritardo nel trasloco, evidenziava: - che la definitiva impossibilità di procedere al trasloco dell'utenza è emersa solo all'esito della seconda bocciatura da parte di TIM; - di avere informato l'utente delle difficoltà tecniche riscontrate nell'ambito della conciliazione paritetica, ove ha proposto all'utente di valutare la possibilità di trasmettere la disdetta del servizio di rete fissa ovvero migrare verso altro operatore proprio per evitare ulteriori attese; - l'istante non ha posto in essere alcuna delle azioni prospettate da Fastweb, ma ha preferito attendere ulteriormente dando luogo al protrarsi dei disagi derivanti dalle difficoltà tecniche rilevate; - tutte le comunicazioni prodotte, peraltro non corredate delle ricevute di accettazione e consegna, sono successive all'instaurazione della conciliazione paritetica avvenuta in data 18.10.2022; - l'istante, pertanto, è rimasto inerte fino all'instaurazione della conciliazione paritetica, omettendo di compiere tutte quelle azioni (trasmettere disdetta del contratto a Fastweb o migrare verso altro operatore ovvero trasmettere istanza di provvedimento temporaneo al Corecom competente) che avrebbero consentito una rapida risoluzione della problematica; - tale inerzia, come sopra rappresentato, è proseguita anche successivamente all'informativa da parte di Fastweb nell'ambito della procedura di conciliazione paritetica.

3. Motivazione della decisione

In linea generale 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 alla Del. 203/18/CONS e ss. mm. e ii.

Nel merito, si ritiene che le richieste dell'istante possano essere accolte solo parzialmente per le motivazioni che saranno qui di seguito esposte. Quanto alla richiesta di perfezionamento del trasloco con l'attivazione dei servizi richiesti, la stessa non può essere accolta stante l'impossibilità tecnica di espletamento della procedura dichiarata dall'Operatore. Quanto alla richiesta di indennizzo, la stessa risulta meritevole di accoglimento.

Dall'istruttoria condotta emerge che la richiesta di trasloco è stata effettuata ed accettata dai sistemi Fastweb in data 1° giugno 2022; dunque, sulla base di quanto previsto dalla carta dei Servizi dell'Operatore e comunicato all'Utente, la relativa procedura avrebbe dovuto concludersi in data 21 luglio 2022. Come è noto, 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 l'Operatore "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" (art. 4, comma 2, del c.d. Regolamento sugli indennizzi, di cui all'All. A alla delibera 73/11/CONS e ss. mm e ii.). Nel caso in esame, a fronte dell'affermazione di Fastweb

circa la ricezione di due KO tecnici ricevuti dall'operatore TIM in ordine all'espletamento del trasloco (con causale "mancanza disponibilità infrastruttura costruttore a seguito di accodamento") in data 30 agosto 2022 e 9 settembre 2022, non vi è prova di alcuna tempestiva comunicazione fornita all'Utente circa le difficoltà tecniche riscontrate. Per contro, vi è prova dell'invio di tre solleciti al perfezionamento della procedura di trasloco inviati dall'Istante in data 27 luglio, 19 ottobre e 9 novembre 2022. Il primo formale riscontro di Fastweb alle richieste dell'Istante è fornito nel corso della procedura conciliativa, in data 17 novembre 2022; in esso si fa riferimento all'impossibilità di fornire "una data per il collegamento nella nuova sede", con il contestuale invito al cliente a "valutare la disdetta del servizio di rete fissa o la migrazione verso altro Operatore". Solo da quel momento l'Istante risulta informato circa il persistere di ritardi nell'espletamento del trasloco, ed è posto quindi nella condizione di potere scegliere se attendere l'esito dalla procedura, pur nella totale incertezza dello stesso, oppure recedere dal contratto/cambiare operatore. Solo da tale data l'Operatore risulta dunque avere conformato la propria condotta a quanto previsto dalla citata disposizione regolamentare. La scelta, operata dall'utente successivamente, di rimanere in attesa dell'eventuale perfezionamento del trasloco non può gravare in termini di indennizzo sull'Operatore, che dichiara di avere verificato la definitiva impossibilità tecnica a soddisfare la richiesta dell'Utente solo nel dicembre 2022.

Sulla base di tutto quanto emerso e rilevato, si ritiene pertanto che l'Utente abbia diritto a un congruo indennizzo ai sensi del citato art. 4, comma 2, del c.d. Regolamento sugli indennizzi, da calcolarsi moltiplicando il parametro giornaliero di € 7,50 per i 119 giorni compresi tra il 21 luglio 2022 e il 17 novembre 2022, per complessivi € 892,50. Quanto alla richiesta di rimborso dei canoni pagati nei mesi di mancato trasloco, ed esposti sulle fatture prodotte dall'Istante, la stessa può essere accolta parzialmente. A fronte della lamentata impossibilità, da parte dell'Utente, di fruire del servizio presso la nuova abitazione, l'Operatore si limita ad affermare di avere continuato a fornire i servizi presso il vecchio indirizzo (senza provare, tuttavia, tale circostanza): a nulla, tuttavia, rileva tale circostanza, laddove la richiesta di trasloco, nel caso in esame, era volta ad ottenere il (e poter fruire del) servizio solo presso la nuova abitazione.

Pertanto, l'Operatore sarà tenuto a rimborsare: a) per intero le tre fatture n. XXXXXXXX del 1° settembre 2022 (relativa al periodo di fatturazione 1°-31 agosto 2022) di € 24,95, n. XXXXXXXX del 1° ottobre 2022 (riferita al periodo di fatturazione 1°-30 settembre 2022) di € 24,95 e n. XXXXXXXX del 1° novembre 2022 (riferita al periodo di fatturazione 1°-31 ottobre 2022) di € 24,95; b) la quota del canone esposto sulla fattura XXXXXXXX del 1° agosto 2022 (riferita al periodo di fatturazione 1°-31 luglio 2022) corrispondente al periodo 1-21 luglio 2022, ossia € 16,90 (€ 24,95/31 giorni x 21 giorni di servizio ancora fruito presso la vecchia abitazione); per un rimborso complessivo di € 91,75. Non dovrà essere invece rimborsata la fattura n. Fattura N. XXXXXXXX (del 1° luglio 2022), in quanto relativa al periodo di fatturazione 1°-30 giugno 2022, non ancora interessato dal ritardo nel trasloco.

DELIBERA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXX XXX nei confronti di Fastweb S.p.a. La società Fastweb S.p.a. è tenuta a: 1) corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 892,50 (Euro ottocentonovantadue/50), oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo; 2) rimborsare in favore dell'istante l'importo complessivo di € 91,75 (Euro novantuno/75) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo. La società Fastweb S.p.a. è tenuta a 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, 28 marzo 2023

IL PRESIDENTE