

 <p>CORECOM Comitato Regionale per le Comunicazioni VENETO</p>	<p>Presidente Componenti</p> <p>Dirigente</p>	<p>Marco Mazzoni Nicoletti Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli</p> <p>Claudio Giulio Rizzato</p>
---	---	---

Deliberazione n. 88 del 20 ottobre 2021

OGGETTO: Definizione della controversia R. M. / FASTWEB SPA (GU14/395158/2021)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto inoltre della presenza del dott. Giorgio Marsiglio, funzionario dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, in sostituzione – ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato - del Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona, assente per impedimento;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente illustra l'argomento iscritto all'ordine del giorno, ai sensi dell'art. 6, comma 2, del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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"*;

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di R. M. del 17/02/2021 acquisita con protocollo n. 0084184 del 17/02/2021;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquista agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente dichiara quanto segue: "Ho trasferito la mia residenza a fine luglio 2020, da via Amalteo nr. 62 in strada Sambugole nr. 5, sempre all'interno del Comune di Treviso (n.b. : le due abitazioni distano meno di 100 metri l'una dall'altra). Essendo cliente Fastweb da parecchi anni presso l'abitazione di via Amalteo, in data 04/08/2020 inviavo p.e.c. all'operatore, richiedendo il trasferimento della linea presso il mio nuovo indirizzo di strada Sambugole 5. Venivo contattato dopo due giorni (06/08/2020 - 15:15 sig. Montecchi) ed accettavo la proposta avanzata (fibra ottica x linea telefonica + collegamento internet) previo verifica in loco fattibilità collegamento. La successiva verifica dei tecnici presso la mia nuova abitazione, avvenuta in data 20/08/2020 - 14:30, determinava l'impossibilità del collegamento in fibra. Venivo quindi ricontattato da Fastweb in data 25/08/2020 - 11:10 - sig. Basile - che mi proponeva in alternativa, il collegamento "misto adsl" (tecnologia vula), in tale occasione accettavo la nuova proposta dell'operatore. In data 08/09/2020 ricevevo due telefonate da Fastweb - dall'operatrice nr. 142061 da Napoli - e successivamente (alle 11:40) dalla sig.na Stefania , quest'ultima mi preannunciava che sarei stato contattato da un loro tecnico per verifica in loco finalizzata all'attivazione della linea (tale sopralluogo non si è mai concretizzato). Da tale data, l'operatore mi ha lasciato senza linea per oltre tre mesi, senza mai fornire alcuna spiegazione circostanziata. a nulla sono valse tutte le richieste ed i solleciti inviati via p.e.c. o telefono, come vana è risultata la lettera di diffida inviata dal mio legale rappresentante in data 10/11/2020. Solamente l'apertura del procedimento di controversia presso l'Agcom ha fatto sì che l'operatore mi inviasse, dopo due settimane, una mail con la quale formalizzava "l'infattibilità del trasloco". Evidenzio il fatto che l'operatore ha continuato a fatturare il pagamento anticipato del traffico (ultima fattura nr.m005205542 emessa il 01 feb 2021 per abbonamenti anticipati 01/02/2021 - 28/02/2021) ritengo altresì doveroso sottolineare che, presso l'abitazione nella quale mi sono trasferito, era attiva fino a metà del 2019, una linea adsl (telefono + internet) gestita da Vodafone (numero di conto 23554191604) e che, il mio vicino di casa (civico nr. 3) ha il collegamento in fibra ottica. Non avendo io mai richiesto espressamente all'operatore di essere fornito di collegamento in fibra ottica o tecnologia vula, desidero evidenziare il fatto che avrei accettato un "semplice" collegamento adsl (già precedentemente attivo presso lo stabile, come soprascritto). Rilevo infine, lo scarso coordinamento tra i vari settori facenti capo a Fastweb, come pure l'inesistente attenzione e premura che viene riservata alla clientela."

L'utente chiede:

- i. L'indennizzo per il ritardo nel trasloco dell'utenza oltre il termine massimo previsto (40gg. per tecnologia VULA) conteggiato a partire dal 15/09/2020 fino al 10/12/2020;
- ii. L'indennizzo per il ritardo nel trasloco per i servizi non accessori (chiamate + internet) e per i servizi accessori (avviso di chiamata, chi chiama, trasferimento di chiamata);
- iii. L'applicazione della sanzione di cui all'art. 3, comma 5 del Regolamento indennizzi;
- iv. L'indennizzo per la completa interruzione del servizio ai sensi dell'art. 6 commi 1 e 3 del Regolamento indennizzi;
- v. lo storno delle fatture M018281823 (storno parziale) M021241853, M023096050, M025777427, M002372638, M005205542 per un totale di € 84,92=.

2. La posizione dell'operatore

Si rileva che tutta la documentazione con cui l'istante mira a dimostrare come la nuova abitazione fosse raggiunta da infrastruttura di accesso è del tutto irrilevante ai fini della definizione della presente procedura. La potenziale disponibilità di infrastruttura è cosa ben differente dalla concreta fattibilità tecnica. Da un lato, l'effettiva disponibilità dell'infrastruttura (soprattutto nell'ipotesi di tecnologie cc. dd. "miste") è verificabile solo al momento della richiesta al gestore proprietario dell'infrastruttura, dall'altro molteplici sono i fattori tecnici che possono incidere sulla fattibilità del trasloco, al di là dell'esistenza o meno della rete di accesso. Con la comunicazione dell'infattibilità tecnica, dunque, l'operatore adempie agli obblighi posti a carico del medesimo, senza necessità che di indagine circa l'effettiva impossibilità di procedere all'attivazione. Ciò che del resto, deve, peraltro, presumersi, essendo altamente improbabile che un operatore rinuncia ad un Cliente in mancanza di un effettivo ostacolo tecnico. D'altra parte, nessun pregiudizio può derivare dalla impossibilità di attivazione tempestivamente comunicata, stante l'esistenza di un mercato libero, ove è data la facoltà agli utenti di rivolgersi a una pluralità di gestori concorrenti. Tra il Sig. M. e Fastweb è stato concluso nel 2013 un contratto avente ad oggetto la somministrazione di servizi di telecomunicazione ad uso residenziale, presso l'abitazione dello stesso in Treviso, Via Amateo 62. In data 6/8/2020 l'istante richiedeva il trasloco dei servizi presso un nuovo indirizzo. Il trasloco, come noto, costituisce modifica del contratto in relazione al luogo di adempimento della prestazione a carico dell'operatore e, ai fini di efficacia, richiede il consenso di quest'ultimo -evidenziato, ai sensi dell'art. 3.2 del regolamento negoziale, con accettazione espressa ovvero per facta concludentia mediante attivazione dei servizi nella nuova sede. La relativa disciplina è specificamente dettata dall'art. 7.5 del regolamento negoziale, secondo il quale "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 cartaceo o elettronico reperibile in MyFASTPage ("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". Nel caso di specie, il termine previsto per la gestione dell'eventuale trasloco era di giorni 40 sia per la tecnologia inizialmente scelta (GPON -Gigabit Passive Optical Network-), sia per la tecnologia per cui si è successivamente optato (VULA -Virtual Unbundling Local Access-). Trattasi di tecnologie di connessione "miste" che combinano cavi in fibra ottica e doppini in rame, ricalcando la medesima impostazione del bitstream ADSL. Durante la lavorazione della richiesta di trasloco è emersa l'impossibilità di attivare i servizi con tecnologia GPON, per cui sorgeva l'esigenza di modificare la tipologia di tecnologia. In data 25/8/2020 Fastweb comunicava all'istante l'infattibilità dell'attivazione con tecnologia GPON e provvedeva, dunque, a richiedere l'autorizzazione a tentare l'attivazione con la diversa tecnologia VULA (cfr. pec Sig. M. dell'8/10/2020). Nonostante i numerosi tentativi, anche l'attivazione in tecnologia VULA risultava impossibile a causa di un'anomalia da cui derivava l'indisponibilità l'infrastruttura necessaria. L'evoluzione della lavorazione era nota al Cliente che ha avuto plurimi contatti con il Servizio Clienti. Ad ogni buon conto, in data 10/12/2020 Fastweb ha comunicato all'istante l'infattibilità del trasloco, con ciò adempiendo debitamente al dovere di informativa. Contestualmente, Fastweb ha provveduto ad accreditare nella prima fattura utile (n. M002372638) un indennizzo di € 65,47 per "ritardo trasloco dal 25/09/2020 al 11/12/2020" (come si evince dalla comunicazione dell'istante dell'11/1/2021). A mente dell'art. 2, comma 3, Allegato A, delibera n. 347/18/CONS, "gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3". Posto che, conformemente alla Carta dei Servizi -la quale prevede che "Per ogni giorno di ritardo accumulato, potrai richiedere un indennizzo pari a 5 euro per gli abbonamenti residenziali e a 10 euro per gli abbonamenti Partita IVA, con un indennizzo massimo di 10 giorni"-, Fastweb ha provveduto ad accreditare la somma di € 65,47 (indennizzo automatico oltre la sua misura massima) nella prima fattura utile -e, comunque, non sono applicabili, nel caso di specie, gli indennizzi stabiliti dalla Delibera. Per mero scrupolo, si evidenza che, anche volendo far applicazione degli indennizzi di cui alla Delibera n. 347/18/CONS, il caso in esame trova corretto inquadramento nell'ipotesi di cui all'art. 4.2 trattandosi di un "ritardo per i[] qual[e] l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non [ha] rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti". Detto indennizzo dovrebbe, ove mai, calcolarsi dal 5/10/2020 (vale a dire 40 giorni dall'autorizzazione del Cliente del 25/8/2020 ad attivare con tecnologia VULA), sino alla data in cui l'istante

ha depositato istanza di conciliazione avanti il Corecom (27/11/2020), in tal modo spostando il contraddittorio in una sede ufficiale o, al più, al 10/12/2020, data in cui è stata comunicata con mail l'infattibilità tecnica del trasloco. In ogni caso, detto indennizzo deve essere computato in misura unitaria posto che “nelle fattispecie di cui all'articolo 4, comma 2, il servizio di accesso alla rete è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi” (art. 13, co. 6, Delibera n. 347/18/CONS). Per la medesima ragione, nulla può, inoltre, essere riconosciuto per i servizi accessori, né per il servizio ultra banda, in quanto mai Fastweb si è impegnata ad attivare il servizio ultrafibra e in data 25/8/2020 si era optato per la tecnologia VULA. Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, va da sé che l'ipotesi è ricompresa nell'eventuale indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi. Con riferimento, infine, alle fatture di cui l'istante contesta l'emissione, si precisa che le stesse sono state emesse nell'ambito del contratto attivo per l'abitazione di Via Amateo 62, che è stato cessato in data 9/2/2021, a seguito di comunicazione di recesso del 13/12/021 - così come indicato nella comunicazione del 10/12/2020. In virtù di quanto esposto, Fastweb è a chiedere a codesto Co.re.com. di respingere ogni richiesta dell'istante, per quanto sopra detto, avendo fornito prova di aver agito secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, dalla Carta dei Servizi e dalla normativa di riferimento.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere accolte parzialmente.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) di indennizzo per il ritardo nel trasloco dell'utenza, si precisa quanto segue: Fastweb nella propria memoria difensiva, dichiara di aver già provveduto a corrispondere, tramite accredito in fattura, l'indennizzo per il ritardo nel trasloco e, di conseguenza, in applicazione dell'art. 2, comma 3 dell'allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS., gli indennizzi in esso stabiliti non troverebbero applicazione nel caso de quo.

Tale interpretazione, tuttavia, non appare condivisibile: l'art. 5.3 della Carta dei Servizi di Fastweb prevede espressamente che “... per ogni giorno di ritardo accumulato, potrai richiedere un indennizzo pari a 5 euro per gli abbonamenti residenziali e a 10 euro per gli abbonamenti Partita IVA, con un indennizzo massimo di 10 giorni.

Oltre i 10 giorni di ritardo, è previsto un indennizzo che tenga conto delle tue richieste dell'abbonato e di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto”, contemplando, di fatto, la possibilità che i giorni di disservizio indennizzabili siano certamente superiori a 10, come nel caso di specie.

Per quanto sopra precisato si ritiene quindi che ricorrono i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo per il ritardato trasloco, come previsto dall'art. 4, comma 1 del Regolamento indennizzi (delibera Agcom n. 347/18/CONS.) che viene come di seguito determinato.

Per quanto riguarda la determinazione del periodo temporale di riferimento utile alla quantificazione dell'indennizzo sopra citato, si ritiene che lo stesso debba essere calcolato dal 05.10.2020 - quarantesimo giorno successivo all'autorizzazione, fornita dal ricorrente in data 25.08.2020, ad attivare la tecnologia VULA, attesa l'impossibilità tecnica, comunicata in occasione del sopralluogo dei tecnici del 20.08.20, ad attivare la tecnologia GPON – al 10.12.2020 data in cui Fastweb, nonostante i numerosi solleciti scritti dell'utente fino a quella data rimasti inevasi, comunica formalmente l'impossibilità tecnica ad effettuare il trasloco, per un importo pari, quindi, per la sola linea voce, a € 495,00= (€ 7,50 x 66 giorni), a cui va sottratto l'importo di € 65,47= già corrisposto da Fastweb, come sopra precisato, di tal chè l'importo finale da corrispondere sarà pari a € 429,53= (€ 495,00 - € 65,47).

In relazione al servizio VULA si ritiene che, valutata la definizione del servizio che la stessa Fastweb riporta nel proprio sito e la definizione di banda ultra-larga fonti dall'Agcom (lettera q, art. 1 del citato Regolamento indennizzi), vi siano gli estremi per il riconoscimento dell'indennizzo di cui al combinato disposto dell'art. 4, comma 1 e dell'art. 13, comma 2, che viene così quantificato in complessivi € 660,00= (€ 7,50 x 1/3 x 66 giorni).

Per quanto concerne la richiesta sub ii) di indennizzo per il ritardo nel trasloco per i servizi non accessori (chiamate + internet) e per i servizi accessori (avviso di chiamata, chi chiama, trasferimento di chiamata), si

rileva che per quanto riguarda i servizi non accessori, il relativo indennizzo è già stato stabilito al punto sub i) di cui sopra. In relazione, invece, ai servizi non accessori (Avviso di chiamata, Chi Chiama, Trasferimento di chiamata) che l'utente ha documentalmente dimostrato essere compresi nel profilo tariffario richiesto (senza che Fastweb abbia formalmente contestato tale elemento), si ritiene che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 4, comma 3 che viene così quantificato in complessivi € 495,00= (€ 2,50 x 66 giorni x 3 servizi non accessori).

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) relativa all'applicazione della sanzione di cui all'art. 3, comma 5 del Regolamento indennizzi, si evidenzia che il potere sanzionatorio è di esclusiva competenza di Agcom, di tal chè tale richiesta non può essere accolta.

In relazione alla richiesta sub iv) si ritiene che la stessa venga assorbita da quanto già riconosciuto al punto sub i).

Per quanto concerne, infine, la richiesta sub v) si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto, come affermato da Fastweb, le fatture in contestazione si riferiscono ad un contratto che viene disdetto dall'utente soltanto in data 13.01.2021.

A ciò si aggiunga il fatto che l'utente non ha provveduto ad allegare le predette fatture, di tal chè risulta impossibile valutare la correttezza e di conseguenza la debenza o meno delle stesse.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Accoglie parzialmente l'istanza di M. R. nei confronti della società FASTWEB per le motivazioni di cui in premessa. 2. La società Fastweb è tenuta: a corrispondere, entro sessanta giorni dalla data odierna, la somma di € 429,53= a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio voce; a corrispondere, entro sessanta giorni dalla data odierna, la somma di € 660,00= a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio internet; a corrispondere, entro sessanta giorni dalla data odierna, la somma di € 495,00= a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi accessori.

2. 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.

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.

Il Funzionario

Dott. Giorgio Marsiglio

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Arianna Barocco