

	Presidente	Marco Mazzone Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 43 del 21 GIUGNO 2023

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXX / FASTWEB SPA (GU14/565463/2022).

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 Mazzone Nicoletti		X
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "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 Vice Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 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 XXXXXXXXXXXXX del 17/11/2022 acquisita con protocollo n. 0327875 del 17/11/2022;

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

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

1. **La posizione dell'istante**

L'utente, in data 05 aprile 2022, presenta una richiesta di trasloco della linea fissa e della linea dati in vista del cambio di residenza da via XXXXXXXXXXXXXXXX. Dopo oltre tre mesi dal trasferimento della residenza, a parte un sopralluogo di un tecnico per verificare il tipo di intervento, ancora non sa se e quando gli verrà portata la linea telefonica. Continua a pagare le fatture nonostante non venga erogato il servizio, con tutti i disagi che la mancanza di accesso ad internet comporta negli ambiti: scuola, lavoro, servizi web acquistati, siti di servizio pubblico, banca on line, ecc. Dichiara di aver più volte contattato il numero assistenza clienti 192193 dove gli operatori, non sapendo che risposte fornire, hanno a loro volta aperto segnalazioni alle aree competenti. Inviava diversi reclami all'indirizzo mail documentationline@fastweb.it, come indicato nella Carta dei Servizi, ma Fastweb non si è mai degnato di rispondere, continuando invece ad emettere le fatture mensili di un servizio non fornito come richiesto dal cliente.

L'utente chiede:

- i. l'indennizzo di € 1.005,00= per il ritardato/mancato trasloco per 134 giorni;
- ii. l'indennizzo di € 300,00= per mancata informativa sul ritardo del trasloco, secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi di Fastweb;
- iii. il rimborso di tre fatture pagate per un servizio di abbonamento non fornito, pari a € 74,85= (24,95 + 24,95 + 24,95).

2. **La posizione dell'operatore**

Fastweb, come sopra rappresentata e difesa, 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 di un trasloco. Proposta di Abbonamento del 10.02.2021. Attivato con tecnologia BS_GPON in data 9.3.2021 + np in data 24.3.2021. Il trasloco richiesto il 05/04/2022. Ordine di trasloco inserito prontamente sui sistemi il 06/04/2022 con tecnologia FTTS con termine per l'espletamento di 50 giorni. La richiesta, tuttavia veniva inopinatamente rigettata da TIM S.p.A. [Stato] - Stato valorizzato a Boccia da TI il 04/06/2022 10:44:07 da Distributed Server. 04/06/2022 10:44:07: ID Processo TI: 000000013437023. Causale rifiuto: Time-out accettazione preventivo opere speciali (err.codeZ25) TIM non ha mai fornito alcuna precisazione ulteriore in merito a tale bocciatura, non risultando questa, tra quelle codificate. Fastweb, il 6.10.2022, informava il cliente sulla infattibilità del trasloco. Confermava detta comunicazione in sede di riscontro a GU5. L'istante, invece di migrare, (contenendo l'informativa il codice di migrazione che l'istante non ha inteso utilizzare) formalizzava la disdetta in data 17.10.2022 relativamente al fisso. Contratto lato fisso cessato in data 26.11.2022. Lato mobile una utenza delle due è andata in port out per cui ad oggi il contratto è attivo con la sola utenza mobile portata. Ove anche Fastweb non avesse fornito un puntuale riscontro al reclamo, non potrebbe mai parlarsi di mancata informativa, ma al massimo e se del caso, di mancata risposta al reclamo a cui deve comunque dirsi data risposta per fatti concludenti. L'istanza, per come formulata, non può essere accolta.

3. **Motivazione della decisione**

All'esito delle risultanze istruttorie, si precisa quanto segue.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento della stessa Agcom, espresso in svariate pronunce (ex plurimis, Delibere Agcom 85/07/CIR, 45/08/CIR, 54/08/CIR, 15/09/CIR e 39/09/CIR), gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo o la mancata attivazione di un servizio, 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 della obbligazione. 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, calcolato fino a quando l'utente non sia stato correttamente informato dei fatti.

Nella fattispecie spettava all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito al trasloco nei tempi contrattualmente convenuti o di provare che il ritardo era stato determinato da circostanze o problematiche tecniche o da difficoltà a lui non imputabili.

A questo proposito il riscontro fornito dall'operatore è generico e non fornisce alcuna prova in tal senso. In mancanza di qualsivoglia prova e attività difensiva dell'operatore, come nel caso specifico, si ritiene che la sua condotta non sia stata conforme agli obblighi previsti, e che sussista una responsabilità contrattuale per il ritardo nel trasloco della linea, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo proporzionato al disservizio subito e per entrambi i servizi (voce e fibra), di cui al combinato disposto dell'art. 4, comma 2 (L'indennizzo di cui al comma 1 - € 7,50/prodie - è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, 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.) e dell'art. 13, comma 2 (nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo) del Regolamento indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS.): per quanto riguarda il servizio Fibra, il coefficiente giornaliero da utilizzare risulta pari a € 10,00 (€ 7,50 aumentato di 1/3 in quanto trattasi, come detto, di servizio Fibra) moltiplicato per 134 giorni - dal 25.05.2022 (50° giorno successivo alla richiesta del trasloco del 05.04.2022 in quanto Fastweb, secondo le previsioni della propria Carta dei Servizi aveva a disposizione 50 giorni per effettuare il trasloco) al 06.10.2022 (data in cui Fastweb comunica formalmente all'utente l'impossibilità tecnica di effettuare il trasloco richiesto) - per una somma complessiva così risultante pari a € 1.340,00=(€ 10,00 x 134).

Per quanto riguarda il servizio voce, il coefficiente giornaliero da utilizzare è di € 7,50 che moltiplicato per i 134 giorni di disservizio, comporta un indennizzo pari a € 1.005,00= (€ 7,50 x 134).

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) di indennizzo per mancata informativa sul ritardo del trasloco, si ritiene che la stessa venga, di fatto, assorbita dall'indennizzo già riconosciuto al punto sub i) di cui sopra.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii), dall'esame delle fatture n. M017114576 del 01.06.2022 e n. M019804009 del 01.07.2022, si rileva che l'utente abbia effettuato numerose chiamate (52 telefonate nella prima fattura e 24 telefonate nella seconda) a testimonianza di un effettivo utilizzo del servizio di talché non si ritiene possa essere riconosciuto il rimborso del canone di abbonamento che, invece, può esser riconosciuto per la fattura n. M026984970 del 01.09.2022 nella quale non vi è traccia documentale di qualsivoglia traffico svolto dall'utente e, pertanto, Fastweb sarà tenuta a rimborsare la somma di € 24,95= addebitata a titolo di "abbonamenti anticipati" nella fattura n. n. M026984970 del 01.09.2022.

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. Di accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXXXXXXX nei confronti di FASTWEB;
2. Fastweb è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento:

- l'importo complessivo di € 2.345,00= a titolo di indennizzo per il ritardato/mancato trasloco della linea voce e della linea dati;
 - l'importo di € 24,95= a titolo di rimborso come in premessa specificato.
3. 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;
 4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
 5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
 6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Vice Presidente
F.to(*) Dott. Fabrizio Comencini

Il Dirigente
verbalizzante
F.to(*) Dott. Maurizio Santone

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.