

DELIBERA 122/2023/CRL/UD del 24/02/2023
D. PXXX / FASTWEB SPA
(GU14/107346/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 24/02/2023;

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;

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 D. PXXX del 05/04/2019 acquisita con protocollo n. 0151126 del 05/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente riferisce: "L'operatore ha disattivato la linea prima della scadenza prevista e richiesta, impedendo così la migrazione in TIM, ha inoltre addebitato in conto costi per n. 2 utenze mobili inesistenti (quanto meno per me). Dal giorno 6 luglio 2018 la linea telefonica dell'abitazione è disattiva nei collegamenti telefono ed internet. Ho già presentato, in data 8/8 u.s. a mezzo PEC (lxxx), istanza di conciliazione tramite formulario UG" Premesso quanto sopra richiedeva: 1. Migrazione del n. 07743xxx in altro operatore (da selezionare considerando la perdita della proposta Tim del luglio u.s.. Restituzione delle somme erroneamente addebitate per n. 2 utenze mobili non mie (n. in fattura 3755xx e 3755xx), per Euro 170. Equo indennizzo ai sensi della delibera Agcom, per il disagio causato dalla negazione del passaggio in TIM con conseguente indisponibilità di telefono + internet. In via principale si chiede la riattivazione dell'utenza storica 07743xxx ed in via subordinata l'indennizzo per la perdita

2. La posizione dell'operatore

Fastweb si costituiva contestando quanto ex adverso dedotto chiedendone il rigetto in quanto la disattivazione sarebbe avvenuta su richiesta dell'istante così come su richiesta del delegato dell'istante sarebbero state attivate le sim contestate.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del Regolamento, ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Prima di entrare nel merito della questione si rileva, preliminarmente, che la richiesta di indennizzo per "perdita della numerazione" è nuova rispetto alle domande formulate con l'UG 41559/2018 e, pertanto, inammissibile ex art. 14 della deliberazione 173/07/CONS. Ed infatti "Deve essere dichiarata la parziale inammissibilità dell'istanza per la parte in cui non sia stata fatta oggetto di tentativo di conciliazione. L'articolo 14, comma 1, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, richiede, quale condizione legittimante la presentazione di un'istanza di definizione, l'esito negativo del tentativo di conciliazione." (Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 1/12, Cfr. Corecom Calabria Delibera n. 21/11, Conformi: Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 46/11, Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 32/12, Corecom Lazio Delibera n. 27/11, Corecom Lazio Delibera n. 68/11, Corecom Lazio Delibera n. 3/12, Corecom Lazio Delibera n. 12/12,

Corecom Lazio Delibera n. 26/12, Corecom Lazio Delibera n. 46/12). Sempre in via preliminare, si rileva che, ai sensi dell'art. 19, comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, "l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", e pertanto l'oggetto della pronuncia esclude che il Corecom possa imporre un obbligo di facere al gestore e, altresì, disporre di ogni richiesta risarcitoria. Le domande dell'utente aventi le finalità sopra escluse sono, dunque, inammissibili per difetto di competenza del Corecom. Resta salva la possibilità da parte dell'istante di adire l'Autorità giudiziaria per il risarcimento del maggior danno. Tuttavia, rispetto a quanto sopra esposto sulla inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno, si può apprezzare come detta domanda sia comunemente utilizzata dagli utenti per chiedere un ristoro del pregiudizio subito. Pertanto, sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della pronuncia può riguardare esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno. Nel caso in cui, invece, la parte richieda - come nel caso di specie - sia la liquidazione degli indennizzi contrattuali che dei danni, in sede di pronuncia la domanda di danni deve essere dichiarata inammissibile. La presente istanza, pertanto, sarà valutata per eventuali indennizzi dovuti dal gestore FASTWEB S.p.A.. La domanda di indennizzo è meritevole di parziale accoglimento. Risulta in atti, e non contestata, la richiesta di cessazione del contratto dell'istante del 29.5.2018 con la quale l'istante ha chiesto la disattivazione allo scadere dei 24 mesi di permanenza del contratto stipulato in data 7.7.2016 (fastweb fa decorrere l'attivazione dal 25.7.2016). Fasweb, invece, disattendendo le indicazioni dell'istante, ha cessato l'utenza in data 26.6.2018 impedendo la migrazione della linea e sospendendo i servizi dell'utente che si è ritrovato senza linea. Spetta, pertanto, all'utente l'indennizzo per la illegittima sospensione della linea dal 26.6.2018 al 7.7.2018 (data indicata dall'istante quale termine per la cessazione della linea) ex art. 5 del Regolamento Indennizzi, nella misura di € 165,00 per i servizi "voce" e "dati". Dalla data del 7.7.2018 spetta, pure, lo storno dei costi fatturati. Quanto alla richiesta di indennizzo per "mancata migrazione" fastweb si difende assumendo che la richiesta di migrazione dell'istante, del 4.4.2018, sarebbe tardiva in quanto successiva alla chiusura del contratto. A ben vedere, però, il contratto andava cessato in data 7/7/2018 se non addirittura in data 27/7/2018 (data di attivazione dichiarata dal gestore). E' evidente, pertanto, come la cessazione anticipata, non richiesta, della linea abbia causato all'istante un disagio che si ritiene indennizzabile ex art. 7, comma 1, del Regolamento indennizzi dal 26.6.2018 (data della

cessazione) al 5.4.2019 (data dell'udienza di conciliazione e prima sede utile in cui le parti hanno avuto modo di confrontarsi sui disservizi occorsi) nella misura di € 424,50. Quanto alle 2 sim assunte come indebitamente attivate, con la richiesta di cessazione del 29.5.2018, l'utente ha disconosciuto le sim attivate da Fastweb. Il disconoscimento, tuttavia, formulato per la prima volta con la richiesta di cessazione dei servizi si palesa come generico e non adeguatamente supportato. Non risulta, difatti, alcun reclamo in merito né contestazioni antecedenti quella di cessazione del 29.5.2018.

Atteso il comportamento delle parti si dispone la compensazione delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'accoglimento dell'istanza della sig.ra D. PXXX nei confronti di Fastweb SPA, che, pertanto, è tenuta a corrispondere all'utente le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo:

- € 165,00, a titolo di sospensione del servizio;
- € 424,50, a titolo di ritardo nella migrazione della linea.

Dalla data del 26.6.2018 spetta, altresì, lo storno/rimborso delle somme fatturate fino a chiusura del ciclo di fatturazione ed in esenzione spese. Spese di procedura compensate.

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 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, 24 – 02 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

F.to

Avv. Maria Cristina Cafini