

DELIBERA N. 46/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/ FASTWEB XXX

(GU14/519562/2022)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 24/10/2022;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO l'Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, prorogato con delibera n. 683/20/CONS, recante "*Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*";

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 24/04/2022 acquisita con protocollo n. 013XXX2 del 24/04/2022;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 24/10/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'esito negativo del tentativo di conciliazione del 21/04/2022, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 24/04/2022 nei confronti della società Fastweb XXX (di seguito Fastweb), lamentando il mancato trasloco della linea telefonica.

In particolare, evidenzia quanto segue.

In data 18 luglio 2021, richiedeva all'operatore il trasloco della linea telefonica 052XXXX085, indicando sul portale di Fastweb, quale data preferenziale per il trasloco, il mese di settembre.

Veniva contattato dall'operatore a fine agosto, ma per evitare problemi con il lavoro chiedeva di rinviare il trasloco al mese successivo, come espressamente indicato sul modulo Fastweb.

Poichè a settembre non veniva contattato dall'operatore, a metà settembre sollecitava il trasloco, scoprendo che la richiesta di trasloco era stata annullata senza esserne informato.

A seguito di proteste, a fine settembre Fastweb apriva una seconda richiesta di trasloco.

Ciononostante, in ottobre, dopo settimane di continui solleciti, un operatore comunicava che sussistevano problemi tecnici a causa dei quali Fastweb non sarebbe stata in grado di effettuare il trasloco della linea e consigliava di avanzare reclamo.

Dopo 2 mesi di gravi problemi lavorativi, lavorando in home office, cercava urgentemente un nuovo operatore telefonico e, a novembre, inviava disdetta contrattuale a Fastweb; il contratto si chiudeva il 06/12/2021.

Evidenzia che Fastweb sostiene che non sussiste il diritto al rimborso per i danni subiti in quanto l'abbonamento è stato disattivato prima dei 60 giorni necessari per gestire una richiesta di trasloco.

Il problema, sottolinea, è tuttavia che Fastweb calcola i giorni dalla seconda richiesta di settembre e non dalla prima del 18 luglio, che, ribadisce, non è mai stata annullata, ma, anzi, sollecitata per 5 mesi.

E' Fastweb, rileva altresì, che non ha gestito il trasloco, che ha cancellato senza ragione la prima richiesta (che risulta ancora a sistema) e che, infine, non è riuscita a procedere con il trasloco nemmeno la seconda volta.

Chiede, pertanto, un indennizzo pari ad euro 1.057,50.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria del 19/05/2022, l'operatore chiede il rigetto delle richieste avversarie evidenziando quanto segue.

Innanzitutto, precisa di avere 50 giorni di tempo per procedere con il trasloco, come stabilito dalla Carta dei servizi, prodotta agli atti.

Afferma poi:

- che la prima richiesta di trasloco è del 19 luglio 2021 "tecnologia di atterraggio prevista, fibra GIGABIT" (allegata schermata);

- che "la richiesta si propaga correttamente e sempre nel mese di luglio il cliente viene contattato per la presa appuntamento, ma parte istante chiede ricontatto a fine agosto al fine di poter completare il trasloco nel mese di settembre" (allegata schermata);

- che "la richiesta viene posta in bocciatura sui sistemi Fastweb al fine di poter ricontattare il cliente nel periodo desiderato" (allegate schermate);

- che “ad agosto viene rimessa in lavorazione la procedura per la presa appuntamento finalizzata al completamento del trasloco” (allegata schermata);

- che il Servizio Assistenza Clienti contattava l’utente in data 23/08/2021 e che in quell’occasione lo stesso comunicava nuovamente la necessità di posticipare il completamento del trasloco a fine settembre;

- che all’istante veniva comunicato (circostanze che controparte omette nella propria ricostruzione) che la richiesta non poteva essere nuovamente posticipata, pertanto, veniva invitato ad effettuare nuova richiesta di trasloco (allegata schermata);

- che il 29 settembre 2021 il cliente effettuava nuova richiesta di trasloco e che anche per questa seconda richiesta la tecnologia di atterraggio risultava essere fibra GIGABIT (allegata schermata); tuttavia, tale richiesta comportava dei problemi tecnici che impedivano l’attivazione della linea GIGABIT, motivo per cui al cliente veniva proposto cambio tecnologia verso fibra misto rame VULA, come peraltro previsto dall’art. 7.6 delle Condizioni Generali di Contratto (allegata schermata).

Evidenza che l’istante accettava la modifica di tecnologia (allegata schermata), tuttavia, il 5/11/2021, inviava disdetta (allegata), pertanto il contratto veniva chiuso regolarmente in data 13/12/2021.

Rileva come dunque, contrariamente a quanto affermato, sia stato l’istante a non avere consentito l’esecuzione del trasloco da parte di Fastweb, avendo formalizzato il recesso prima dello spirare del termine dei 50 giorni.

3. La replica dell’istante

In data 21/07/2022, l’istante ha depositato le proprie note di replica, che risultano tuttavia irricevibili poiché prodotte oltre il termine previsto dall’art. 16, comma 2, dell’allegato A alla delibera n. 390/21/CONS, il quale stabilisce che “Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di 45 giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi 20 giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica”.

Il procedimento in esame veniva avviato in data 26/04/2022.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dall’istante non può essere accolta, come di seguito precisato.

Fastweb, come sopra riportato, evidenzia in memoria (allegando schermate di sistema):

- che nel mese di agosto veniva rimessa in lavorazione la procedura per la fissazione di nuovo appuntamento finalizzato al completamento del trasloco;

- che il Servizio Assistenza Clienti ricontattava l'utente in data 23/08/2021, ma che, in quell'occasione, il medesimo comunicava nuovamente la necessità di posticipare il completamento del trasloco a fine settembre;

- che, peraltro, all'istante veniva comunicato che la richiesta di trasloco non poteva essere nuovamente posticipata e che, pertanto, era necessario effettuarne una nuova (sostitutiva della precedente), che veniva, in effetti, inoltrata in data 29 settembre 2021;

- che, tuttavia, in data 05/11/2021, dunque prima dello spirare del termine dei 50 giorni previsti per l'esecuzione del trasloco (l'art. 7.5 delle Condizioni generali di Contratto, allegate da Fastweb, dispone, a tal riguardo, che "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"), l'istante inviava disdetta (allegata) e che il contratto veniva chiuso il successivo 13/12/2021, circostanza che impediva quindi di portare a conclusione il richiesto trasloco.

Ciò premesso, rilevato innanzitutto come, tra l'altro, non vi sia agli atti copia di alcun reclamo prontamente inoltrato all'operatore per contestare l'asserita mancata lavorazione della prima richiesta di trasloco, nonché per opporsi alla necessità, rappresentatagli dallo stesso, di depositarne una seconda (che risulta essere poi stata effettuata in data 29/09/2021), deve evidenziarsi che, rispetto a quanto riferito da Fastweb, supportato da schermate di sistema allegate, l'istante non risulta, in effetti, avere replicato alcunchè (le controdeduzioni depositate in data 21/07/2022, risultano, come detto, tardive ai sensi dell'art. 16, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS, pertanto non possono essere qui considerate), né risulta avere depositato alcuna documentazione a conferma di un diverso svolgimento della vicenda.

Pertanto, la suddetta ricostruzione dei fatti fornita dall'operatore deve ritenersi confermata in base al principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c., da considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente, appunto, di fondare la decisione sui "fatti non specificamente contestati dalla parte costituita".

Stante quanto riportato, si ribadisce, pertanto, la non accoglibilità della richiesta avanzata.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Fastweb XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 24/10/2022

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi