

DELIBERA 182/2023/CRL/UD del 27/03/2023
G. RXXX / FASTWEB SPA
(GU14/274034/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/03/2023;

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;

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 G. RXXX del 04/05/2020 acquisita con protocollo n. 0190044 del 04/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue. Il sottoscritto G. RXXX codice cliente 534XXXX, in data 22 marzo 2019 ha richiesto il trasloco della linea telefonica 064120xxx da Via Vxxx in Rxxx presso il nuovo indirizzo Via Cxxx, sempre a Rxxx nell'ambito del medesimo cap. 001xx. In base alla carta dei servizi tale servizio doveva essere traslocato entro 40 giorni dalla richiesta ovvero 1 maggio 2019, il servizio è stato effettivamente attivato solo il 29 ottobre 2019 (come da mail allegata di conferma da parte di Fastweb) con un ritardo di 181 giorni. Per tale inadempimento in base alla Delibera 347/18/CONS dell'AGCOM si richiede un indennizzo pari a $181 \times 7,5$ euro = 1.357,5 euro. Inoltre il sottoscritto ha inviato 3 reclami in data 09/06/2019, 22/06/2019 e 17/11/2019 a cui Fastweb non ha mai dato risposta in violazione della Carta dei Servizi che prevede una risposta entro 45 giorni. Per tale inadempimento si richiede un indennizzo pari al massimo previsto dalla Delibera 347/18/CONS dell'AGCOM di 300 euro. Inoltre per eseguire il trasloco della linea ho dovuto accettare la perdita del numero telefonico precedentemente assegnato da 6 anni (0641205866), il sottoscritto richiede per tale disservizio un indennizzo pari a 100 euro \times 6 anni = 600 euro. Inoltre si richiede il rimborso delle fatture indebitamente incassate per il servizio non fornito durante il mancato trasloco per un totale di 217,56 euro: • Fattura S002xxx del 01/06/2019 euro 38,32 • Fattura S0029xxxx del 01/07/2019 euro 38,32 • Fattura S0032xxx del 01/08/2019 euro 38,32 • Fattura S0039xxx del 01/09/2019 euro 38,32 • Fattura S004xxx del 01/10/2019 euro 38,32 • Fattura M021xxx del 01/11/2019 euro 25,96 Si richiede pertanto un indennizzo totale pari a $1.357,5 + 300 + 600 + 217,56 = 2.475$ euro - Richieste: Indennizzo ritardo trasloco per di ritardo: (1/05/19 -29/10/2019) 181 gg ritardo \times $7,5$ euro = 1.357,5 euro Mancata risposta ai reclami scritti per raccomandata: 300 euro Perdita numerazione assegnata da 6 anni (0641205866): 100 euro \times 6 anni = 600 euro Rimborso canoni non dovuti per il servizio telefonico non fornito durante il mancato trasloco mag.+giu.+lug+ago+sett.+ott. 2019 = 217,56 euro Si richiede pertanto un indennizzo totale pari a $1.357,5 + 300 + 600 + 217,56 = 2.475$ euro - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 2475.0 - Disservizi segnalati: 1. 064120xxx Mancato trasloco utenza (Data richiesta trasloco: 22/03/2019, Data trasloco: Non risolto)

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, in memoria, conferma che per problemi legati alla tecnologia non è stato possibile il trasloco, che sono state fornite le spiegazioni all'utente e che la ricontrattualizzazione del rapporto accetta dall'utente comporta la perdita della

numerazione e quindi il venir meno del diritto di indennizzo a tale titolo. La ricontrattualizzazione sarebbe una implicita risposta, in fatti, ai reclami dell'utente.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Dall'esame della documentazione in atti appare confermato il ritardo nel trasloco della linea, imputabile, secondo l'operatore, a "problemi tecnici" genericamente asseriti e contestati dall'utente. Non appare condivisibile l'assunto dell'operatore, secondo il quale la contrattualizzazione renderebbe inapplicabile l'indennizzo per il tardivo trasloco. Considerando i tempi della Carta dei Servizi e i tempi registrati nel caso che occupa, l'indennizzo di cui al Regolamento, comma 1 dell'articolo 4, viene così determinato: dal sessantunesimo giorno successivo alla data di effettivo trasloco (29 ottobre 2019) Si ha pertanto: giorni 160 x 7,5 € = 1.200,00 €. Per la stessa motivazione si ritiene di dover accogliere la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, determinata nel tetto regolamentare di € 300,00, in quanto il calcolo pro die risulta superiore a tale tetto. Per quanto concerne la perdita della numerazione si ritiene invece di poter accogliere l'assunto dell'operatore, ritenendo che il diritto all'indennizzo sia venuto meno con la ricontrattualizzazione accettata dall'utente. Si ritiene infine sia da accogliere la richiesta di rimborso delle fatture, ciascuna di 38,32 €, di giugno luglio, agosto, settembre ed ottobre 2019, nonché di quella di novembre 2019, di € 25,96. Le spese di procedura a carico dell'operatore sono quantificate in € 50,00.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del responsabile del procedimento,

DELIBERA

Articolo 1

1. Il parziale accoglimento dell'istanza formulata dal sig. G. RXXX nei confronti della società Fastweb SPA, che è pertanto è tenuta a corrispondere all'utente, come meglio descritto in premessa, un indennizzo di € 1.200,00, per ritardo nel trasloco della linea, nonché un indennizzo di € 300,00 per mancata risposta ai reclami, ed a rimborsare l'utente del pagamento delle fatture di giugno, luglio, agosto, settembre, ottobre e novembre 2019, indicate sempre in premessa. Spese di procedura a carico dell'operatore quantificate in € 50,00.

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, 27 – 03 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to