



DETERMINA Fascicolo n. GU14/461431/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- Fastweb SpA

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 30/09/2021 acquisita con protocollo n. 0387672 del 30/09/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'Istante chiede: L'ex cliente ha richiesto trasloco della numerazione XXX in data 23 febbraio 2021 da VICO XXX (XXX) a VIA XXX (XXX) . Dopo visita interlocutoria di tecnico Fastweb, avvenuta il 9 marzo 2021 al nuovo indirizzo, l'istante è stato abbandonato senza ricevere alcuna comunicazione circa i tempi del trasloco, perchè il tecnico avrebbe riscontrato l'indisponibilità dei servizi Fastweb al nuovo indirizzo. Dopo aver reclamato telefonicamente, giorno 09/04/2021 avendo dovuto abbandonare la vecchia abitazione, l'istante è stato costretto a formalizzare disdetta attraverso sito Fastweb e a rivolgersi per la nuova abitazione ad altro operatore che ha dovuto attivargli nuovo numero di telefono, PUR CONTINUANDO A USUFRUIRE DEI SERVIZI IN BUNDLE DI SKY. Fastweb non ha tenuto in nessun conto l'accaduto, continuando ad emettere fatture - addirittura con il numero mai traslocato dal vecchio indirizzo, e con l'indirizzo nuovo - e continuando a incassarle grazie all'addebito postale (che il cliente non è riuscito a revocare per l'impossibilità di recarsi al suo, specifico, ufficio postale). Nemmeno con la definitiva lavorazione della disdetta avvenuta orientativamente nella prima settimana di luglio

2021, gli addebiti illeciti si sono interrotti, tanto che il 26 luglio 2021 l'operatore ha incassato indebitamente una ulteriore fattura. Per migliore comprensione si specifica che tale fattura, come le tre precedenti, addebita canoni in merito alla vecchia numerazione XXX MAI TRASLOCATA AL NUOVO INDIRIZZO E NON PIÙ FUNZIONANTE DAL 10 MARZO FACENDO RISULTARE IL NUMERO “VECCHIO”

ATTIVO ALL'INDIRIZZO "NUOVO" , INDIRIZZO CHE ANCHE SKY UTILIZZA, EVIDENTEMENTE SU "SEGNALAZIONE" DI FASTWEB - Richieste: Precisando che il rapporto con SKY è proseguito regolarmente e che tale operatore non riporta più sulle fatture il codice cliente di Fastweb fin dalla bolletta emessa il primo giugno 2021, si richiedono i seguenti indennizzi e rimborsi: Indennizzo per il mancato trasloco dal 23 febbraio al 9 aprile 2021, per un totale di 787,50 euro Indennizzo per la perdita del numero XXX in utilizzo dal 2018, per un totale di euro 300 Indennizzo per la mancata risposta ai reclami, nella misura massima di euro 300 Indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta dal 9 aprile 2021 fino al 26 luglio (giorno nel quale è stata indebitamente prelevata ennesima fattura dal conto dell'istante) per l'importo di euro 1620 Rimborso delle fatture incassate illecitamente a fronte della mancata lavorazione della disdetta del 9 aprile 2021 - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 3120.0 - Disservizi segnalati: 1. XXX Mancata lavorazione disdetta 2. XXX Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 09/04/2021, Data riscontro: Non risolto) 3. XXX Mancato trasloco utenza (Data richiesta trasloco: 23/02/2021, Data trasloco: Non risolto) 4. XXX Perdita titolarità della numerazione (Data inizio utilizzo numerazione: 16/02/2018, Data perdita numerazione: 07/04/2021) Memorie depositate il 09/12/2021

L'operatore ha presenziato all'udienza di discussione, ed ha prodotto memorie in data 19/11/2021 nel termine previsto dall'art 16 comma 2 del Regolamento Allegato A alla delibera n.353/19/CONS, con le quali ha motivato e richiesto il rigetto integrale della istanza ovvero che tutte le richieste così come formulate da controparte sono del tutto inconferenti, infondate, strumentali ed assolutamente sproporzionate e non potranno trovare accoglimento.

MOTIVAZIONE: Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte. Quella relativa all'indennizzo per il mancato trasloco dal 23 febbraio al 9 aprile 2021, per un totale di 787,50 euro. Invero dalla lettura delle Condizioni Generali di Contratto art. 8.7 si evidenzia che: "FASTWEB effettuerà il trasloco entro 30 (trenta) giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di FASTWEB del Modulo di Trasloco o dalla data di registrazione vocale della richiesta del Cliente, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a FASTWEB. Fastweb una volta ricevuta, in data 23 febbraio 2021, la richiesta di trasloco ha provveduto immediatamente ad attivarsi per procedere alla tempestiva e corretta implementazione; tuttavia il trasloco non si è reso possibile per cause non imputabili all'operatore. In fase di verifica si riscontrava "l'indisponibilità dei servizi Fastweb al nuovo indirizzo". Pertanto è il mancato trasloco richiesto dall'istante non è dipeso da una forma di inadempienza della Fastweb ma unicamente da una impossibilità tecnica determinata da causa non imputabile a Fastweb. Nelle Condizioni Generali di Contratto Fastweb, l'art. 8.6, prevede espressamente che "La richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di FASTWEB e dovrà pervenire a FASTWEB almeno 60 (sessanta) giorni prima della data di trasloco al fine di poter garantire la continuità dei Servizi. Il Cliente prende atto ed accetta che, nel caso di mancato rispetto dei suddetti termini, FASTWEB non assume alcuna responsabilità in merito alla mancata continuità dei Servizi ed alla eventuale perdita dei numeri telefonici assegnati" Nel merito del rimborso delle fatture richieste appare necessario precisare che Fastweb S.p.A., nelle more della gestione del trasloco, ha sempre garantito l'erogazione dei propri servizi in favore del Sig. XXX presso il precedente indirizzo, oggetto del contratto, che conseguentemente non ha mai subito alcuna interruzione e/o sospensione del servizio telefonico. Inoltre si evidenzia che l'istante non ha aderito alla richiesta di disdetta nei modi di termini contrattuali. La disdetta del 07/04/2021 non è stata gestita da Fastweb in quanto priva del documento di identità e per tale motivo non è stata ritenuta valida. Neppure la richiesta di indennizzo per la perdita del numero può essere accolta in quanto con la espressa volontà di disdire il contratto con Fastweb, l'istante ha interrotto tutti i servizi finanche il mantenimento della numerazione. Il rimborso delle fatture incassate illecitamente a fronte della mancata lavorazione della disdetta del 9 aprile 2021" non può essere accolta perché Fastweb ha sempre garantito l'erogazione dei propri servizi in favore dell'istante presso il suo vecchio indirizzo che conseguentemente non ha mai subito alcuna interruzione e/o sospensione del servizio telefonico ed internet. In tal caso di rigetto il valore del decisum è da ritenersi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 30/09/2021, per i motivi di cui in premessa.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
ALFREDO AURILIO