

DETERMINA Fascicolo n. GU14/112093/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Pxxx A. M. - 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;

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 dell’utente Pxxx A. M., del 16/04/2019 acquisita con protocollo n. 0169488 del 16/04/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante esponeva che: - in data 24/12/2018 chiedeva il passaggio da Wind a Fastweb per la propria utenza di linea fissa (internet Ultra Fibra e telefono), con offerta anche per la linea mobile; - inviava anche richiesta di agevolazione per ciechi parziali, senza ricevere riscontro; - non veniva avvisata che sarebbe stato necessario fare lavori in casa e installare il cavo fibra Fastweb con presa a muro per il modem; - in data 21/01/2019 i tecnici Fastweb si recavano presso la sua abitazione per l’installazione della linea, ma l’istante non concordava sulla posizione di installazione del modem proposta dai tecnici, in

quanto temeva che il segnale wi-fi non raggiungesse tutti gli ambienti della casa; - nonostante ciò, il modem veniva installato nella posizione stabilita dai tecnici e dagli stessi garantita come idonea, ma l'istante nell'immediatezza riscontrava assenza del segnale wi-fi in alcune zone della casa, pertanto, stante il rifiuto dei tecnici di spostare il modem, l'istante non accettava né sottoscriveva l'installazione, inviando immediatamente via pec, fax e richiesta tramite app MyFastweb affinché venisse bloccata l'attivazione e la portabilità del numero di telefono; - tale richiesta veniva inviata in data 21/01/2019, quando il servizio era ancora in fase di preattivazione; nonostante ciò, Fastweb procedeva comunque con la procedura di attivazione e l'assegnazione di un numero provvisorio; - l'istante inviava nuovamente pec di recesso per giusta causa nonché comunicazione tramite app MyFastweb chiedendo immediato recesso e disattivazione; - in data 31/01/2019 Fastweb inviava all'utente una mail con cui comunicava la disattivazione totale e un'altra mail con cui comunicava le modalità di restituzione gratuita del modem; - il 07/02/2019, tuttavia, l'istante si ritrovava in assenza di linea telefono e internet Wind in quanto Fastweb, nonostante il recesso, aveva proceduto con la migrazione; - l'utente restava senza linea fino al 19/03/2019 e solo dal 23/03/2019 terminavano i problemi tecnici, in quanto Wind attivava nuova linea con numero provvisorio e successivamente, il 10/04/2019, Wind comunicava che il numero 0658xxx era tornato a Wind e a disposizione dell'istante; - alla data dell'istanza, tuttavia, l'utente riscontrava ancora problemi sia di fatturazione che di mancato ripristino della situazione contrattuale che aveva precedentemente con Wind e si ritrovava altresì dei danni nell'appartamento a causa della cattiva installazione da parte dei tecnici Fastweb; infine, Fastweb inviava ancora fatture da pagare per la linea telefonica e internet fibra. Sulla base degli assunti premessi, l'istante chiedeva: 1) indennizzo per attivazione del servizio non richiesto, in quanto da me rifiutato in fase di preattivazione e ripetutamente comunicato a causa dell'installazione non andata a buon fine e che non ho accettato né firmato. La mancata accettazione dell'installazione e la richiesta di bloccare l'attivazione sono state anche accettate e confermate per iscritto da Fastweb che però non le ha mai rese effettive; 2) indennizzo per la perdita per 63 giorni del mio numero di telefono fisso 0658xxxxxx nonché della linea telefono fisso e fibra internet, nonostante i continui solleciti e segnalazioni da me rivolti a Fastweb, con aggravante dei danni morali e materiali che ho subito per il mio stato di cieca parziale e invalida al 100%, più volte comunicato a Fastweb e anche certificato; 3) indennizzo per la perdita delle promozioni fisso e mobile che avevo con Wind, che ho perduto per molti giorni dovendo intervenire anche con altra conciliazione che ho ancora in corso, al fine di ripristinarli (Rif. UG 89240/2019), nonché per le fatturazioni addebitatemi da Wind per attivazione di nuova linea (pari a 65 €) e infine ripristino del mio numero fisso; indennizzo per le spese di restituzione e pagamento penale del modem Wind e di tutte le spese connesse alla disattivazione del contratto e numero fisso e fibra Wind; 4) indennizzo per la perdita della promozione mobile del mio numero 33xxxxxxx passato per l'occasione a Fastweb (promozione che doveva essere legata al fisso e fibra Fastweb in questione) che mi ha provocato un aumento della tariffa mensile di €4 rispetto a quanto concordato; 5) indennizzo per mancate e tardive risposte di Fastweb ai miei reclami per la portabilità del numero che ho subito chiesto di bloccare, per le mancate risposte effettive e concrete in merito al blocco del procedimento di installazione da me non firmata e alla immediata richiesta di blocco del processo di attivazione e poi della disattivazione totale, nonché per le mancate risposte di Fastweb che continua a inviarmi fatture da pagare per il fisso e per la fibra; 6) indennizzo per i danni da riparare nel mio appartamento a causa della cattiva installazione dei tecnici Fastweb, con buco al muro per il cavo fibra e buchi per fissare la presa Fastweb al muro dell'ingresso, presa tuttora da rimuovere e fissata in un punto errato ed inutile ai fini della fruizione del servizio previsto dalla proposta di contratto, con rifiuto dei tecnici Fastweb di porre rimedio in alcun modo; 7) Chiedo inoltre la totale e definitiva cancellazione di ogni pretesa economica passata, presente e futura da parte di Fastweb nei miei confronti. Immediato ripristino della mia linea telefono e fibra col mio numero e del mio contratto con Wind che prevedeva telefonate illimitate ai numeri fissi e mobili, fibra 100, SIM dati 100 gb e offerta "all inclusive double" che mi dava 200 minuti e 200 sms al mio numero mobile wind per 1,01€ al mese (e che mi è stata disattivata avendo io perso il numero fisso Wind per colpa di Fastweb). Rimborso di 500€ per avermi illegittimamente staccato il mio numero di telefono e avermi lasciato in grave situazione di difficoltà pur sapendo che sono cieca parziale e invalida e per avermi presa in giro per giorni al telefono e nonostante numerosi reclami scritti. Riconoscimento del recesso per giusta causa e ancor prima della mancata approvazione e firma da parte mia dell'installazione fastweb. Cancellazione di ogni possibile richiesta economica da parte di Fastweb nei miei confronti.

2. La posizione dell'operatore Si costituiva Fastweb S.p.A. contestando le affermazioni e deduzioni dell'istante opponendosi all'accoglimento delle sue richieste. Nello specifico, l'operatore premetteva che l'attivazione era avvenuta il 24/01/2019 e che il modem era stato correttamente posizionato nel punto più vicino al punto di accesso, non potendo il cavo in fibra ottica essere ulteriormente allungato. Affermava l'operatore che i tecnici testavano entrambi i collegamenti, trovandoli funzionanti e, "quindi", partiva la richiesta di portabilità che "una volta inoltrata non può esser interrotta se non dopo un certo lasso di tempo"; nel caso di specie, "Fastweb non riusciva ad interrompere se non il 6.02.2019". Con riferimento alla richiesta di cessazione, l'operatore esprimeva come la stessa provenisse dal cliente stesso; ciò nonostante, "l'istante nuovamente effettuava un ripensamento e chiedeva non più la cessazione bensì il trasferimento con Wind Tre S.p.A."; tuttavia "l'istante già dal 7.02.2019 avrebbe potuto presentare richiesta di migrazione considerata la corrispondenza informativa inviata lo stesso 7.02.2019 (...)". L'operatore concludeva precisando che "Sussiste una posizione amministrativa a debito pari a € 98,98" in virtù delle fatture del 01/02/2019, 01/03/2019 e 01/04/2019.
3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. Per ragioni espositive, si esaminerà in primo luogo la richiesta n. 7) dell'istante, che può essere parzialmente accolta. Risulta accertato, per non averlo contestato l'operatore, che a seguito della richiesta di attivazione del servizio del 24/12/2018, i tecnici Fastweb si recavano presso l'abitazione dell'istante per eseguire l'installazione del modem in data 21/01/2019. L'utente, tuttavia, non concordava sul posizionamento dell'apparato effettuato dai tecnici, pertanto comunicava all'operatore la propria volontà di recedere dal contratto e di interrompere la procedura di portabilità. Agli atti non vi è copia della comunicazione che l'istante afferma di aver inviato il 21/01/2019, ma dai documenti allegati emerge: che in data 21/01/2019 il cliente ha contattato l'operatore; - che in data 21/01/2019 il cliente non ha autorizzato l'"intervento linea"; - che in data 25/01/2021, tramite la propria area personale del sito Fastweb, l'utente ribadiva la propria volontà di disdire il contratto e di interrompere la portabilità; - che l'operatore non ha smentito che la comunicazione di recesso sia stata inviata per la prima volta il 21/01/2019; - che l'operatore, nella propria memoria, ha di fatto dato atto che la richiesta di portabilità è partita dopo l'intervento dei tecnici del 21/01/2019 ("(...) al termine dell'intervento, testavano entrambi i collegamenti (...). È quindi partita la richiesta di portabilità (...)"). Pertanto, accertato che il recesso è stato comunicato all'operatore il 21/01/2019 e in tale data non era ancora partita la richiesta di portabilità, l'operatore non avrebbe dovuto avviare la procedura di migrazione o, comunque, interromperla e in ogni caso non attivare il servizio, astenendosi altresì dall'emettere fatture per un servizio dal quale il cliente aveva già esercitato il recesso. Ciò anche a fronte del fatto che Fastweb stessa, come risulta dalla mail del 31/01/2019, aveva già preso in carico la richiesta di "disattivazione totale". Tutte le fatture successive al recesso andranno quindi stornate. Nulla è dovuto dall'utente per la mancata restituzione del modem, atteso che lo stesso risulta regolarmente consegnato al vettore in data 07/02/2019 per la riconsegna e Fastweb, nella propria memoria, non ha smentito di averlo ricevuto. La richiesta n. 7) non può invece essere accolta nella parte in cui ha ad oggetto il ripristino del piano tariffario precedentemente in vigore con Wind, non avendo Fastweb alcuna legittimazione in merito, e nella parte finalizzata ad ottenere il rimborso di € 500,00 per "avermi illegittimamente staccato il mio numero di telefono e avermi lasciato in grave situazione di difficoltà (...)" perché il danno eventualmente subito in tal senso dall'istante può dar luogo non ad un indennizzo bensì ad un risarcimento, che tuttavia esula dalla competenza del Corecom il quale, pertanto, non può pronunciarsi in subiecta materia. La richiesta n. 1) dell'istante non può essere accolta. La stessa ha ad oggetto l'indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto, ma nel caso di specie l'attivazione del servizio è stata in realtà richiesta dall'utente, la quale soltanto successivamente, al momento dell'installazione in casa del modem da parte dei tecnici, ha deciso di interrompere la procedura di attivazione. Non sussiste, quindi, l'attivazione di un servizio non richiesto di cui all'art. 9 del Regolamento indennizzi, pertanto nessun indennizzo per tale causale può essere riconosciuto. La richiesta n. 2) dell'istante non può essere accolta. Nonostante, come esposto sopra, l'operatore abbia colpevolmente omissso di interrompere immediatamente la procedura di portabilità del numero di telefonia fissa a seguito del recesso e sia quindi astrattamente possibile che l'utente abbia perso, seppur per un limitato periodo, l'utilizzo del proprio numero telefonico, dagli atti e dai documenti di causa non è dato evincere con la necessaria certezza se ed in quale periodo l'istante sia stata impossibilitata ad utilizzare il suo numero di telefono. Nell'istanza, infatti, ella afferma di essersi trovata

senza linea telefonica dal 07/02/2019 ma, come risulta dalla sua stessa segnalazione inviata tramite l'area personale del sito Fastweb il 07/02/2019, tale data sembrerebbe essere quella in cui il numero di telefono è passato dal precedente operatore Wind al nuovo operatore Fastweb ed era quindi attivo; tale circostanza è confermata anche dalla mail, prodotta dall'operatore e non contestata, con cui quest'ultimo in data 07/02/2019 comunicava all'utente il codice di migrazione per effettuare la richiesta di migrazione verso altro operatore. L'istante, nell'atto introduttivo, afferma poi di essere rimasta senza linea telefono e internet fino al 19/03/2019, di aver risolto i problemi tecnici con Wind in data 23/03/2019 con assegnazione di un numero provvisorio e infine di essere rientrata in possesso del suo vecchio numero 0658xxx, rientrato in Wind, solo il 10/04/2019. Tali date, tuttavia, non sono confermate da alcun documento e comunque, considerato che in data 07/02/2019 il vecchio numero dell'utente risultava attivo in Fastweb e da lei utilizzabile, non vi sono sufficienti elementi per accertare se effettivamente l'istante abbia perso temporaneamente l'utilizzo del suo numero ed, eventualmente, se tale disagio fosse ascrivibile a Fastweb oppure a Wind. Le richieste n. 3) e 4) dell'istante non possono essere accolte. La perdita delle promozioni con l'operatore precedente, anche sul numero di cellulare, nonché le eventuali spese (comunque non documentate) da questo richieste, non costituiscono fattispecie per le quali è previsto un indennizzo ma possono semmai far sorgere il diritto ad un risarcimento del danno, che tuttavia esula dalla competenza del Corecom il quale, pertanto, non può pronunciarsi in subiecta materia. La richiesta n. 5) dell'istante non può essere accolta. La comunicazione di recesso del 21/01/2019, con contestuale richiesta di interruzione della portabilità, non può essere qualificata come reclamo, in quanto non finalizzata a "segnalare all'operatore un disservizio o chiedere l'erogazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti", come previsto dall'art. 1, lettera j), del Regolamento indennizzi. Pertanto, nessun indennizzo è dovuto per la asserita mancata risposta. Non risultano agli atti ulteriori reclami da analizzare. La richiesta n. 6) dell'istante non può essere accolta. I danni, comunque non dimostrati, eventualmente arrecati dai tecnici Fastweb nell'appartamento dell'utente, possono dar luogo non ad un indennizzo bensì ad un risarcimento, che tuttavia esula dalla competenza del Corecom il quale, pertanto, non può pronunciarsi in subiecta materia. La richiesta, presentata in corso di procedimento, relativa all'ulteriore risarcimento per la disattivazione da parte di Fastweb del piano voce e dati dell'utenza mobile 3395xxxx, non può essere accolta. Fermo restando che il Corecom non è competente in merito alle richieste di risarcimento del danno, anche a voler qualificare la richiesta come finalizzata ad ottenere un indennizzo, l'utente non ha fornito idonea dimostrazione delle proprie affermazioni, non risultando agli atti alcun reclamo o comunicazione inviata all'operatore in relazione alla asserita disattivazione dell'utenza mobile, pertanto in ogni caso non è dovuto alcun indennizzo per tale causale. In relazione alle spese della procedura, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare l'importo di 50,00 €, a titolo di rimborso spese.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 16/04/2019, è tenuta a stornare l'intera posizione debitoria della sig.ra Parente Ada Matilde relativamente all'utenza di linea fissa e internet e a corrispondere alla stessa l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese della procedura.

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
Roberto Rizzi

f.to