



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/550244/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Pxxx P. - 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 P., del 14/09/2022 acquisita con protocollo n. 0264931 del 14/09/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. L’istante ha presentato, in data 02 agosto 2022, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/54xx74/2022 si è concluso con un mancato accordo in data 09 settembre 2022. Successivamente, l’istante ha depositato, in data 14 settembre 2022, richiesta di definizione GU14/55xx44/2022 con la quale ha rappresentato quanto segue: “In data 8 Marzo 2022 ho chiesto la disdetta a fastweb per trasloco in una nuova abitazione. Il successivo 10 Marzo 2022 sono stato ricontattato dal servizio clienti dell’operatore che mi ha proposto un trasloco con riposizionamento commerciale (insistendo

sulla celerità del trasloco e sull'eventuale rimborso in caso di ritardi). Successivamente al mio trasloco non sono stato più ricontattato dall'operatore nonostante le mie numerosissime chiamate e l'invio di corrispondenza scritta per cui non ho mai ricevuto risposta. Dopo l'ennesima chiamata in cui mi si diceva di aspettare (siamo intanto arrivati a metà maggio) causa la mia forte insistenza sono stato messo in contatto con il dipartimento tecnico che mi ha comunicato l'impossibilità al completamento del trasloco per motivazioni non del tutto chiare. Più precisamente loro hanno fatto riferimento ad un guasto temporaneo risolvibile in sei mesi. Mi hanno quindi proposto un paio di operatori alternativi (TIM e Fastweb) che avrebbero potuto coprire i successivi 6 mesi al termine del quale avrei potuto decidere di rimanere nel nuovo operatore o tornare in Fastweb. Ho scelto Sky e come richiesto dall'operatore del servizio tecnico ho mantenuto il modem e mandato disdetta scritta (pagando la raccomandata cartacea) del contratto a me intestato presso la vecchia abitazione. A quel punto dopo qualche settimana sono stato contattato dall'ufficio disdette che mi ha invece comunicato di dover restituire il modem in maniera celere per poter evitare di pagare penali e che la mia era una vera e propria disdetta. Ho richiesto a Fastweb una compensazione monetaria considerando i fortissimi disservizi ricevuti: oltre 45 giorni di mancata linea nella nuova abitazione che ha complicato la mia attività lavorativa e quella di mia moglie oltre che l'azzeramento di tutte le fatture successive alla richiesta di trasloco considerando la mancata erogazione del servizio. Ho ricevuto una risposta generica solamente il 18 luglio oltre 3 mesi e mezzo dopo la mia prima richiesta e sono invece state regolarmente erogate le fatture di maggio, giugno e luglio. In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) "INDENNIZZO PER MANCATO TRASLOCO"; b) "INDENNIZZO PER MANCATO RISPOSTA AI RECLAMI"; c) "RIMBORSO SOMME PAGATE E NON DOVUTE"; d) "INDENNIZZI VARI" per gli oltre 45 giorni senza linea telefonica e la tardiva risposta alle mie mail (oltre 3 mesi). L'istante, inoltre, nelle controdeduzioni ha affermato quanto segue: "In merito alle memorie di controparte si evidenzia e si ribadisce quanto segue: Parte istante aveva effettuato disdetta del servizio a marzo 2022 causa trasloco in altra abitazione al fine di poter avere un servizio funzionante nell'immediato, in seguito è stato l'operatore a convincere parte istante a revocare la disdetta garantendo un trasloco celere del servizio ma sappiamo tutti come è andata a finire. Era ovvio che parte istante non avrebbe mai accettato di aspettare i giorni canonici previsti da contratto per il trasloco del servizio (infatti aveva inviato disdetta) tant'è che fin da subito ha sollecitato la finalizzazione del trasloco (che era stata garantita con celerità dall'operatore). Ai reclami/solleciti di parte istante l'operatore ha sempre comunicato la presa in carico degli stessi ma non ha mai fornito una risposta, nel vero senso del termine. Solo a maggio 2022 l'operatore comunicava, per ignote motivazioni, che il trasloco non era possibile determinando di fatto il recesso definitivo. Pertanto controparte è sicuramente responsabile dell'assenza di fornitura del servizio visto che non solo non ha garantito il trasloco celere ma lo ha, addirittura, annullato facendo perdere solo tempo a parte istante e arrecandogli innumerevoli disservizi visto l'assenza di servizio di cui il gestore è stato pienamente responsabile! Da tutto ciò deriva la legittimità delle richieste presentate da parte istante".

2. La posizione dell'operatore. La società Fastweb S.p.A., in data 14 ottobre 2022, ha depositato, ai sensi enei termini di cui all'art.16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha esposto quanto segue: "...Parte istante lamenta mancato trasloco e richiede indennizzi e rimborsi. NEL MERITO Sintetizzando quanto riportato nel formulario si può asserire che: a) a marzo veniva inviata a Fastweb una disdetta; b) che alcuni giorni dopo Fastweb contattava parte istante per un ripensamento; c) avvenuto ripensamento anche con una riqualificazione del contratto con una scontistica; d) che ad aprile 22 il cliente ha lamentato il ritardo nel trasloco; e) che in data maggio 22 (si legge nel reclamo allegato al fascicolo documentale del 29.5.22 veniva inviata disdetta del contratto). Ebbene dalla sintesi è necessario partire per approfondire quanto successo. A metà marzo effettivamente Fastweb recuperava il cliente con una nuova proposta commerciale, tale evento è riscontrabile osservando le fatture, depositate da parte istante. La fattura del 01 marzo 22 riporta il canone "Fastweb Casa", quella del 01 aprile invece (fattura a credito di €.10,98 per la precisione) riporta il canone "Fastweb NeXXt Casa Light". Nella fattura di maggio 22 viene riportato il credito a compensazione, tanto è vero che il costo della stessa è di €.14,97; a fattura di luglio 22 riporta canone 0 e solo costi per dismissione dei servizi. Purtroppo, a causa di problemi tecnici non si è riusciti ad effettuare il chiesto trasloco, ma a differenza di quanto riportato in formulario fastweb ha dato seguito ai reclami depositati. Ad esempio, e andando in ordine cronologico, il primo reclamo è datato 13 4 22 al quale Fastweb ha risposto in data 19 4 22: ... omissis ... Il secondo è quello del 29 4 22, al quale si è dato riscontro 3 5 22: ... omissis ... Il terzo, datata 29 maggio 22, inviato dopo 19 giorni aver dato disdetta (si legge

chiaramente che in data 10 maggio aveva inviato disdetta del contratto) venivano chieste info sul trasloco, per il quale il cliente aveva di fatto già rinunciato ben 19 giorni prima. Nello stesso reclamo conferma di aver ricevuto una chiamata da Fastweb: “sono stato contattato in data 20 maggio 2022”; ed in quell’occasione gli è stato ricordato che “mi è stato detto che quella effettuata è stata una disdetta vera e propria e che quindi devo pagare il servizio per un altro mese ed anche restituire il modem”. In merito all’ultimo reclamo del 9 giugno Fastweb ha risposto in data 18 luglio, sempre nei termini previsti, con mail di risposta Fastweb depositata da parte istante: Il contratto è stato chiuso nei termini previsti nel mese di giugno. Ad oggi le ultime tre fatture, depositate da parte istante nel fascicolo documentale non risultano esser state pagate con un insoluto di €.58,27; insoluto che Fastweb a solo scopo conciliativo e senza assunzione di alcuna responsabilità è disposto a stornare integralmente. Per quanto concerne il mancato trasloco occorre precisare che i termini per l’effettuazione del trasloco iniziano a decorrere dal giorno 11 marzo (come da fattura del 14/03/22, applicazione del nuovo piano tariffario). Il termine per effettuazione del trasloco è di circa 50 gg, come da CGC e carta servizi ed il 10 maggio giungeva la disdetta del contratto. È di palese evidenza che alcuna responsabilità è ascrivibile a Fastweb e che le richieste dell’istante non possono trovare accoglimento.

3. Motivazione della decisione. Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità procedibilità previsti dall’art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Per quanto riguarda la richiesta a) “Indennizzo per mancato trasloco”, la stessa può essere accolta in quanto l’operatore ha dichiarato: “... , a causa di problemi tecnici non si è riusciti ad effettuare il chiesto trasloco ...”. (cfr. memoria depositata da Fastweb S.p.A.). Pertanto, si può riconoscere all’istante l’indennizzo per mancato trasloco ai sensi dell’art.4, comma 1, Allegato A, Delibera 347/18/Cons. In riferimento all’indennizzo, si precisa quanto segue: - Nel formulario GU14/55xx44/2022 del 14 settembre 2022, l’istante ha dichiarato che la controversia si riferisce al “... servizio di telefonia fissa ...” e, nell’email del 13 aprile 2022, lo stesso ha affermato che “... sono qui a scrivervi per un disservizio in merito alla mia richiesta di Trasloco della linea telefonica”. Pertanto, si può riconoscere all’istante un indennizzo di mancato trasloco per il servizio telefonico. - Nell’email del 13 aprile 2022, l’istante ha affermato che “..... Sono stato comunque contattato dal vostro servizio di gestione delle disdette con una chiamata registrata in data 10 Marzo 2022 con una proposta di trasloco ...”, e, nella memoria depositata, la convenuta ha dichiarato “... a metà marzo effettivamente Fastweb recuperava il cliente con una nuova proposta commerciale, ... “; pertanto, ai fini dell’indennizzo, può essere preso in considerazione come dies ad quo il giorno 11 marzo 2022 (giorno successivo alla proposta di trasloco). - Nella documentazione depositata agli atti, l’operatore ha dichiarato che “il termine per l’effettuazione del trasloco è di circa 50 gg.”, mentre l’istante ha affermato “mi era stato assicurato il trasloco in 20 giorni”. Alla luce di quanto emerso, entrambe le parti hanno dichiarato un termine non riscontrabile in quanto non hanno depositato le condizioni generali del contratto e la carta servizi necessari, all’Autorità, per individuare il termine effettivo entro il quale l’operatore doveva traslocare la “linea telefonica”. Pertanto, in via equitativa, si può calcolare in 35 giorni il termine per l’effettuazione del trasloco. - Nella documentazione depositata agli atti, le parti affermano che la disdetta del contratto è avvenuta in data 10 maggio 2022 (cfr. memoria pag.4 depositata dalla società Fastweb ed email 29.05.22 depositata dall’istante), pertanto tale data può essere presa in considerazione come dies ad quem ai fini dell’indennizzo da riconoscere all’istante (art.4, comma 1, dell’allegato A, delibera 347/18/ Cons.). Alla luce di quanto emerso, ai fini del calcolo dell’indennizzo per mancato trasloco, si considera che il dies a quo è il giorno 11 marzo 2022, (cui deve però essere aggiunto il termine di 35 giorni, calcolati in via equitativa, per effettuare il trasloco da parte dell’operatore), e che il dies ad quem è da individuarsi nella data del 10.05.2022 (giorno della disdetta). Pertanto, si contano 25 giorni che moltiplicati per euro 7,50 (servizio voce), previsti dall’art.4, comma 1, dell’allegato A alla Delibera 347/18/Cons., danno la somma di €.187,50. Per quanto riguarda la richiesta b) “indennizzo per mancata risposta ai reclami”, la stessa non può essere accolta per le seguenti motivazioni. Dalla documentazione depositata agli atti, si rileva: - che i reclami hanno avuto riscontro, - che l’istante ha disdetto il contratto in data 10 maggio 2022 ovvero prima dei 45 giorni messi a disposizione dell’operatore per poter fornire una risposta. Alla luce di quanto emerso, la richiesta b) non può essere accolta. Per quanto riguarda la richiesta c) “rimborso somme pagate e non dovute”, può essere accolta per le seguenti motivazioni. Dalla documentazione depositata agli atti, si rileva che: - l’istante non ha provato i pagamenti delle seguenti fatture: 1) M008966xxx emessa il 01 marzo 2022 periodo di fatturazione 01 feb 2022 - 28 feb 2022 2) M011446xxx emessa il 01 aprile 2022 periodo di fatturazione 01 mar 2022 - 31 mar 2022 3) M013087xxx emessa il 01 maggio 2022 periodo di fatturazione 01 apr 2022 - 30 apr 2022; 4) M015483xxx

emessa il 01 giugno 2022 periodo di fatturazione 01 mag 2022 - 31 mag 2022; 5) M020260xxx emessa il 01 luglio 2022 periodo di fatturazione 01 lug 2022 – 31 lug 2022; - l'operatore ha dichiarato che le ultime tre fatture, depositate dall'istante, non risultano pagate. Alla luce di quanto emerso, per quanto riguarda le prime due fatture (M008966xxx emessa il 01 marzo 2022- M011446xxx emessa il 01 aprile 2022), si rileva che la prima si riferisce ad un periodo di fatturazione antecedente al problema sollevato dall'istante, mentre la seconda fattura riporta un credito che la società Fastweb S.p.A. ha riconosciuto al cliente nella fattura (M013087xxx emessa il 01 maggio 2022) con la voce "accredito da fattura precedente". Per quanto riguarda le ultime tre fatture, si riconosce lo storno integrale in quanto l'istante non ha usufruito del servizio a causa del mancato trasloco. Pertanto, la società Fastweb S.p.A. dovrà stornare la somma di €58,27 in riferimento alle seguenti fatture: M013087xxx emessa il 01 maggio 2022 €14,97 - M015483xxx emessa il 01 giugno 2022 €25,95 M020260xxx emessa il 01 luglio 2022 €17,35. Per quanto riguarda la richiesta d) "Indennizzi vari", la stessa non può essere accolta poiché generica.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 14/09/2022, è tenuta a 1) pagare in favore dell'istante la somma complessiva di €187,50, ai sensi dell'art.4, comma 1, dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons., oltre gli interessi legali dalla domanda al soddisfo; 2) stornare la somma di €58,27 in riferimento alle seguenti fatture: M013087xxx emessa il 01 maggio 2022 di €14,97; M015483xxx emessa il 01 giugno 2022 di €25,95 M020260xxx emessa il 01 luglio 2022 di €17,35.

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