



CORECOM Lazio



**DETERMINA**Fascicolo n. GU14/224072/2020

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Sxxx 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 Sxxx M., del 02/01/2020 acquisita con protocollo n. 0000998 del 02/01/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell’istante: Ho fatto richiesta per trasloco di linea da Lxxx Vxxx Mxxx Sxxx xxx ad Axxx Vxxx Dxxx Txxx xxx, in data 08/4/2019. In data 03/5/2019 ho sollecitato il trasloco della linea. in data 19/06/2019 ho sollecitato il trasloco, mai effettuato. Allego p e c 19/06/2019 – Richieste: Indennizzo per mancato trasloco di linea Indennizzo per mancata risposta a p e c – Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1.500.0 - Disservizi segnalati: 1. Mancata/tardiva risposta a reclami 2. Mancato trasloco utenza

La posizione dell'operatore: l'istante ha richiesto il trasloco della sua linea Fastweb da un distretto all'altro, dichiarando di essere in regola con i pagamenti delle fatture Fastweb. E' stata riscontrata in realtà la morosità contrattuale che ha impedito la gestione della richiesta. A seguito del reclamo inoltrato via PEC Fastweb ha preso contatti con l'utente, precisando che il trasloco non risultava fattibile per la morosità pendente, e anche per motivi tecnici, in quanto relativo a due distretti differenti, con conseguente necessità di attivazione di un nuovo contratto. Risulta dalla documentazione allegata che l'utente ha rifiutato l'attivazione di un nuovo contratto, impedendo lo svolgimento di qualsiasi altra attività da parte di Fastweb.

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. L'utente ha fatto richiesta per trasloco di linea da Latina ad Ancona, sollecitando la richiesta anche tramite pec. Il trasloco di linea non è avvenuto ed i motivi evidenziati dall'operatore concernono innanzitutto la morosità dell'utente ed inoltre il suo rifiuto di attivare un nuovo contratto, poiché la richiesta di trasloco riguardava due distretti differenti ed in questi casi è tecnicamente impossibile il trasloco di linea (come acclarato anche dal Corecom nell'allegato 18). L'utente chiede un indennizzo per mancata risposta ai reclami e per mancato trasloco di utenza pari ad € 1.500. Dalla documentazione in atti si evince che l'utente ha fatto richiesta di trasloco della linea in data 02/05/2019 e fino alla pec inviata il 19/06/2019 la pratica non è stata "lavorata" a causa della morosità relativa al contratto. Dalla documentazione in atti risulta confermato che successivamente all'invio della pec, l'operatore informava l'utente della necessità di dover attivare un nuovo contratto, ma l'utente ha rifiutato impedendo l'attivazione della linea. Come si evince dalla Carta dei servizi, la gestione del trasloco della linea dovrebbe essere effettuata entro i 30 giorni lavorativi successivi e comunque l'utente deve essere informato tempestivamente circa eventuali difficoltà nell'attivazione. Nel caso di specie non risulta alcuna comunicazione in tal senso e si ritiene dunque che possa essere applicato l'indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio (art.4 c.2 Regolamento indennizzi) a partire dal 02/06 e fino al 19/06: € 127,50. Si esprime parere di diniego all'indennizzo per mancata risposta ai reclami posto che l'operatore aveva contattato l'utente circa la necessità di dover attivare un nuovo contratto. Per quanto concerne l'indennizzo per mancato trasloco di utenza, non risulta applicabile poiché l'utente non ha attivato un nuovo contratto, necessario invece per il caso di specie (trasloco di utenza tra due distretti differenti).

## DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 02/01/2020, è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo ex art 4 c.2 Reg. Indennizzi, pari ad € 127,50. Spese di procedura compensate.

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