

DETERMINA Fascicolo n. GU14/328742/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Uxxx - 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 della società Uxxxx, del 19/09/2020 acquisita con protocollo n. 0383361 del 19/09/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell’istante. L’istante “Uxxx” p.iva: 02810xxx, rappresentata dall’utente sig. Gxxx A., codice fiscale GLFNTN4xxx (Cod contratto 077317xxx), ha presentato in data 19/09/2020 l’istanza che, ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb SpA. Il sig. Golfieri nel corso della procedura rappresentava: 1) Di aver richiesto alla soc. Fastweb spa in data 15/01/2019 il trasloco della linea voce e dati del n. 0773 175xxx da v.le P.L. N. 148 a v.le

P.L. N. xxx, con trasloco che di fatto comportava uno spostamento di circa 40 metri lineari; 2) Di aver inviato numerosi reclami ma senza esito; 3) Di aver richiesto il Provvedimento Temporaneo GU5 / 236869/2020 in data 30/01/2020 con esecuzione del Provvedimento in data 13/02/2020 di provvedere ad effettuare il trasloco entro il giorno 17/02/2020; 4) Ha negato la propria disdetta telefonica; Richieste: Immediato trasloco della linea, indennizzo delibera 347/18/cons art. 4, art. 12 ed eventualmente art. 10 in caso di perdita della numerazione. Storno delle fatture emesse dopo il mese di gennaio 2019. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 15.000,00 - Disservizi segnalati: 1. 1 Mancato trasloco utenza (Data richiesta trasloco: 15/01/2019, Data trasloco: Non risolto) Si dà atto che l'utente ha sottoscritto l'istanza tramite apposizione del codice di sicurezza trasmesso al relativo recapito. In base a tali premesse, pertanto, l'istante richiedeva: 5) la liquidazione dell'indennizzo per omesso trasloco della linea per euro 15.000; 6) storno delle fatture emesse dopo il mese di gennaio 2019.

La posizione dell'operatore. La società Fastweb spa, nel corso del contraddittorio, impugnava e contestava quanto asserito da parte istante e si opponeva alle richieste avanzate per le seguenti motivazioni: a. nella data del 15.01.2019, come da screenshot allegato, non risulta effettuata nessuna richiesta di trasloco della numerazione, ma, diversamente, risulta essere stata avanzata il successivo 07.02.2019: data da cui decorrono i 40 giorni per l'evasione della pratica (termine 19 marzo 2019); b. l'istante non attendeva il decorrere del termine, ma già da marzo 2019 ometteva i pagamenti tornando allo stato di collection dunning già rilevato nei mesi di dicembre 2018 e gennaio e febbraio 2019; c. il 15.05.2019 l'odierno istante procedeva, telefonicamente, alla richiesta di recesso contrattuale (come da registrazione allegata); d. come indicato nella memoria di replica depositata il 25.11.2020 la controparte, nel gennaio 2020, depositava l'istanza UG senza tener conto della disdetta contrattuale del 15.05.2019 e sul punto dichiarava: "Descrizione dei fatti: Richiesto alla soc. Fastweb spa in data 15/01/2019 il trasloco delle linea voce e dati del n. 07xxxxxxxxx da v.le P.L. Nervi 148 a v.le P.L. Nervi 162. Il trasloco comporta uno spostamento di circa 40 metri lineari. Inviato numerosi reclami ma senza esito. E' passato un anno con notevoli difficoltà, attendo ugualmente l'attivazione della linea. Richieste: Immediato trasloco della linea, indennizzo delibera 347/18/cons art. 4, art. 12 ed eventualmente art. 10 in caso di perdita della numerazione. Storno delle fatture emesse dopo il mese di gennaio 2019"; e. unitamente al deposito dell'UG veniva depositata anche la GU/5 a cui si rispondeva nei termini di legge "la presente istanza GU236869/2020 è carente del carattere d'urgenza richiesto da tale tipo di procedura, tenuto conto che l'istante riferisce di aver richiesto il trasloco a gennaio 2019. Nel merito, inoltre, la domanda è priva di fondamento perché il contratto relativo all'utenza numero 07xxxxxxxxx è cessato per l'effetto del recesso formalizzato dall'istante in data 15.05.2019"; f. la produzione documentale allegata alla memoria di replica e non depositata unitamente alla domanda di definizione, è irricevibile, pena la lesione del diritto di difesa.

Motivazione della decisione. In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria appare che la domanda dell'istante può essere parzialmente accolta nei termini che seguono. Quanto alla richiesta di immediato trasloco della linea essa va rigettata, in quanto l'utente ha validamente esercitato la propria disdetta telefonica. Quanto alla disdetta. Anche se la registrazione della telefonata si è interrotta, la disdetta appare effettuata dall'istante con modalità idonea a porre il gestore telefonico a conoscenza della volontà dell'utente di recedere dal contratto e di non avvalersi più dei suoi servizi (così anche Corecom Lombardia Delibera n. 6/10). Nel caso che ci occupa, infatti, la telefonata tra l'istante e l'operatore si è interrotta nel momento finale e cioè quando era già stata molto chiaramente recepita la volontà dell'utente di recedere dal contratto. Per quanto detto è da rigettarsi la domanda dell'istante di trasloco immediato della linea telefonica. Quanto alla richiesta di trasloco: La richiesta di trasloco risulta avanzata all'operatore non il 15.01.2019 (come specificato dall'istante), ma solo in data 7.02.2019. Nella Carta dei servizi Fastweb viene specificato che la durata massima del trasloco della linea è di 50 giorni: pertanto, la linea avrebbe dovuto essere traslocata entro il 29 marzo 2019. A nulla vale l'argomento dell'insoluto, usato dall'operatore per giustificare la mancata gestione dell'attività di trasloco. Ben avrebbe potuto l'operatore gestire autonomamente le attività di recupero dell'insoluto anche portando avanti parallelamente il trasloco della linea (atteso che sia la linea che l'utente restavano gli stessi, ma variava solo il luogo di erogazione del servizio telefonico). Tuttavia è da rigettarsi parzialmente la domanda di indennizzo, così come articolata e modulata da parte istante. L'art. 4 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS definisce specificatamente una quantificazione per il mancato trasloco della linea fissa in

ragione di € 7.50 per ogni giorno di ritardo successivo al termine massimo previsto dal contratto per la gestione del trasloco. Quanto alla richiesta di storno delle fatture successive alla richiesta di trasloco della linea. Irricevibile appare la domanda di storno delle fatture emesse successivamente alla data del 15.01.2019 (data della asserita domanda di trasloco della linea). Ciò per due ordini di motivi: in primo luogo in quanto risulta che la domanda di trasloco è stata avanzata all'operatore in data 7 febbraio 2019 ed in secondo luogo in quanto il termine massimo per lo svolgimento delle attività finalizzate al trasloco della linea è di giorni 50. La scadenza di tale termine sarebbe, pertanto, stata quella del 29 marzo 2019. Da tale data, tuttavia, e sino alla disdetta del contratto da parte dell'istante (15.05.2019) appare evidente che l'operatore non abbia gestito correttamente l'attività di trasloco della linea. Pertanto, tale mancanza protrattasi per un tempo di 47 giorni (29.03.2019 – 15.05.2019) dà luogo a indennizzo. Né può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle fatture pagate durante il periodo di ritardato trasloco della linea, sia pure a fronte di un servizio non usufruito, dato che la Carta dei servizi dell'operatore e le condizioni generali di contratto prevedono unicamente la corresponsione di un indennizzo per il ritardo nel trasloco dell'utenza. Del resto, il trasloco dell'utenza è gestito dall'operatore con modalità diverse dall'attivazione di un nuovo impianto, con relativa assegnazione di un nuovo numero telefonico. Nel trasloco l'operatore si impegna, ove tecnicamente possibile, a non cessare il vecchio numero telefonico dell'utente, ma a mantenerlo attivo nella nuova abitazione. Ne deriva che resta in vita l'originario contratto di abbonamento e, nelle more del trasloco, l'utente è tenuto al pagamento del relativo canone, salvo indennizzo per le ipotesi di ritardo. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 19/09/2020, è tenuta a corrispondere all'utente, per il mancato trasloco della linea fissa, l'importo di € 352,50 (€ 7,50 x 47 gg. dal 29.03.2019 al 15.05.2019), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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