

DELIBERA N. 15/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / FASTWEB XXX

(GU14/467896/2021)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 21/04/2022;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 347/18/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. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO l'Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, prorogato con delibera n. 683/20/CONS, recante "*Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*";

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 21/10/2021 acquisita con protocollo n. 0416848 del 21/10/2021;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 21/04/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 29/07/2021, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 21/10/2021, lamentando nei confronti della società Fastweb XXX (di seguito Fastweb) l'interruzione, a partire dal giorno 11/01/2021, dell'utenza fissa business voce e dati, senza alcun preavviso.

Aggiunge che la riferita sospensione del servizio gli causava enormi disagi essendo intervenuta in periodo di lockdown, nel quale lo smart working rappresentava l'unica possibilità di svolgere attività lavorativa.

Ciò premesso, l'istante richiede:

a) Indennizzo per mancato servizio voce e dati, pari a 7,50 euro x 2 = 15 euro al giorno per un totale di 30 giorni, per complessivi euro 450,00 (il termine di 30 giorni è stato indicato quale termine utile al fine di poter attivare un nuovo servizio con altro operatore);

b) Rimborso delle spese sostenute per la presente procedura, oltre all'importo di euro 200,00, pagato al nuovo operatore per la necessaria attivazione del nuovo servizio.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb, con memoria del 10/12/2021, eccepisce l'infondatezza dell'istanza, chiedendo il rigetto integrale della stessa, avendo agito secondo quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, dalla carta dei servizi e dalla normativa di riferimento e di accertare e dichiarare il credito nei confronti dell'istante pari all'importo complessivo per sorte capitale di euro 10,58 e rilevando, inoltre, quanto segue.

Nel mese di marzo 2016, l'utente sottoscriveva con Fastweb un contratto, con codice cliente n. 75XXX44, avente per oggetto la somministrazione di servizi di connettività Internet, secondo l'offerta "Joy", da erogarsi con tecnologia "ADSL" attraverso infrastruttura di rete di proprietà dell'operatore ex monopolista delle telecomunicazioni e destinati alla clientela "Partita IVA".

A causa della chiusura della centrale "San Felice" di Bologna, preannunciata dall'operatore ex monopolista su cui erano attestati gli apparati necessari all'erogazione dei servizi in favore dell'istante, il Servizio Clienti di Fastweb dapprima contattava il cliente al numero mobile 339XXXX041, quindi, tramite pec del 20/11/20, inviata all'indirizzo indicato dall'utente per le comunicazioni negoziali, comunicava che "a causa di un problema tecnico, a partire dal 20/12/2020, Fastweb deve attivare una nuova linea e disattivare quella attualmente in uso per permetterle di continuare ad utilizzare il servizio. Tale modifica comporta la necessità di concludere un nuovo contratto con una nuova offerta e di sostituire la numerazione telefonica attualmente attiva sul suo abbonamento con una nuova numerazione" e che "in tal caso Fastweb dovrà procedere a disattivare la linea e che la disattivazione avverrà alla data del 20/12/2020".

Nonostante l'invio della predetta comunicazione, l'utente non richiedeva a Fastweb la stipulazione di un nuovo contratto che consentisse la prosecuzione nell'erogazione di servizi analoghi a quelli sino ad allora fruiti.

Per l'effetto, essendo sopravvenuta l'impossibilità di continuare ad erogare i servizi al Cliente, in data 12/01/2021 Fastweb risolveva il contratto avente codice cliente n. 75XXX44, provvedendo in fattura "di chiusura" n. M00XXXXX72/21, rimasta insoluta, ad accreditare in favore del Cliente gli importi già fatturati e riferiti al periodo successivo al 31/12/2021 e ad addebitare il costo di dismissione dei servizi nella misura forfettaria concordata con Agcom.

Fastweb, infine, ribadisce che la risoluzione del contratto conseguiva ad impossibilità sopravvenuta di continuare ad erogare i servizi di connettività Internet ai sensi e per gli effetti degli artt. 1256 e 1463 c.c., non imputabile a Fastweb atteso che

riguardava l'infrastruttura di proprietà dell'operatore ex monopolista attraverso la quale erano somministrati i servizi.

3. La replica dell'istante

Con replica del 15/12/2021, l'istante evidenzia di non avere ricevuto alcuna comunicazione, via pec, di cessazione del servizio da parte dell'operatore e che lo stesso non ha nemmeno fornito alcuna prova di aver contattato il numero 339XXXX041, che tuttavia non è neppure un numero riconducibile all'istante, bensì al tecnico che seguì la procedura di attivazione della linea Fastweb, pertanto, agli atti non sussiste alcuna prova di aver effettuato le doverose comunicazioni all'utente, prima di cessare il servizio.

Aggiunge che, trattandosi di utenza business, intestata ad una società, Fastweb avrebbe dovuto, prima di procedere alla cessazione, inviare una raccomandata A/R ovvero una PEC all'indirizzo facilmente reperibile su INIPEC, insistendo quindi per l'accoglimento delle domande.

4. La replica dell'operatore

Con replica del 15/12/2021, da considerarsi peraltro tardivamente depositata, l'operatore, stante le controdeduzioni avversarie, chiede l'autorizzazione a inserire a fascicolo il contratto telefonico tra le parti, al fine di dimostrare (minuto 1.55) che l'indirizzo di posta elettronica segnalato dall'istante all'operatore per le comunicazioni relative al rapporto negoziale è quello al quale è stata inviata la comunicazione di preavviso di sospensione del servizio e di risoluzione del contratto (info.fastweb.ssac@ace63.com).

Precisa, inoltre, che tale produzione si rende opportuna per mero tuziorismo, dal momento che l'istante non ha negato che quello utilizzato fosse indirizzo di posta elettronica a sé riferibile e indicato per le comunicazioni negoziali.

A tale replica risulta allegato (ovvero depositato in Piattaforma ConciliaWeb) verbal order relativo a quanto sopra evidenziato, anch'esso, peraltro, da considerarsi tardivamente depositato.

5. Motivazione della decisione

Alla luce dell'istruttoria condotta, l'istanza deve essere integralmente rigettata, per i motivi di seguito indicati.

La domanda sub a) non può essere accolta, per le seguenti motivazioni.

L'istante, titolare di utenza fissa business voce e dati, lamenta, nei confronti di Fastweb, la cessazione dei riferiti servizi a partire dal giorno 11/01/2021, in assenza di alcun preavviso ricevuto.

Di converso, Fastweb dichiara di avere tempestivamente fornito all'istante tutte le informazioni del caso, sia telefonicamente al numero 339XXXX041 sia a mezzo pec inoltrata in data 20/11/2020 (allegata assieme a relativa ricevuta di accettazione).

L'istante, con replica in data 15/12/2021, contesta quanto riferito da Fastweb, affermando di non avere ricevuto la comunicazione via pec asseritamente inviata da Fastweb in data 20/11/2020 e, inoltre, di non essere stato contattato telefonicamente al n. 339XXXX041, recapito ad esso non riconducibile, bensì al tecnico che seguì la procedura di attivazione della linea; in altri termini, di non avere mai ricevuto alcun preavviso di imminente cessazione del servizio.

Ebbene, dall'istruttoria condotta ed alla luce della documentazione in atti, emerge, e resta pertanto confermato, come Fastweb, quantomeno a mezzo pec (allegata) inoltrata in data 20/11/2020 all'indirizzo info.fastweb.ssac@ace63.com (allegata anche ricevuta di accettazione ad essa relativa), abbia effettivamente e tempestivamente informato l'istante dell'imminente cessazione dei servizi voce e dati a far data dal 20/12/2020 e della necessità di disattivare l'abbonamento in essere attivandone uno nuovo.

L'istante infatti si limita, a tal riguardo, a negare, genericamente, di avere mai ricevuto alcuna comunicazione in merito da parte di Fastweb, senza peraltro contestare, nello specifico, la correttezza dell'indirizzo a cui invece l'operatore riferisce (e documenta) di avere inviato la pec in esame e, inoltre, in assenza di qualsivoglia precisazione in ordine a quale fosse invece quello ritenuto corretto, da utilizzare quindi per le suddette comunicazioni relative al rapporto negoziale in essere.

Consegue da ciò che la contestata interruzione, da parte di Fastweb, del servizio di telefonia fissa non può essere considerata illegittima, pertanto non risulta accordabile il relativo indennizzo a tal fine richiesto.

La richiesta sub b) non può essere accolta, sia perchè non risulta essere stata formalizzata anche nel Formulario UG, ma solo nel Formulario GU14, sia perché:

a) la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate;

b) la richiesta di risarcimento dei danni (euro 200,00 pagati al nuovo operatore per la necessaria attivazione del nuovo servizio) esula dalla competenza di questo Corecom ai sensi dell'art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Fastweb XXX, per le motivazioni di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 21/04/2022

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi