

**DELIBERA 24/2023/CRL/UD del 27/01/2023**

**Pxxx / FASTWEB SPA  
(GU14/252185/2020)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 27/01/2023;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 di Pxxx del 03/03/2020 acquisita con protocollo n. 0096062 del 03/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante società Pxxx, titolare di contratti sull'utenze n. 375xxxxx, n. 349xxxxxx, n. 331xxxxxx, 339xxxxx con la Fastweb, lamenta la mancata fruizione delle linee telefoniche e indebita fatturazione. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue: - che la linea 375xxxxx ha avuto sempre problemi di connessione internet e telefonica e quindi l'istante è stato costretto a passare ad altro operatore il 23.07.2019 chiedendo il non addebito nella successiva fatturazione. Inoltre la società Pxxx chiedeva l'annullamento dei contratti relativi alle linee n. 349xxxxxxx - n. 331xxxxxxx - n. 339xxxxxxx in quanto le stesse sono state attivate con una offerta commerciale di 1500 minuti verso tutti, 500 verso i Fastweb, internet illimitato in Italia, 10 GB all'estero, micro sim speciale con annesso microchip che si collegava a Vodafone. Al momento dell'arrivo delle sim una sola è riuscita passare a Fastweb con numero trasferito 339xxxxx, le altre linee 3498xxxxx e la 331xxxxx non sono mai riuscite a passare sempre per errore della consulente commerciale che aveva detto che avrebbe recuperato i codici di migrazione. Essendo tutte schede appartenenti alla società Pxxx si è verificato un danno per l'azienda e non è stata rimborsato oltre all'errata fatturazione del mese di giugno 2019 con fatturazione n. 01xxx di cui è stata subito fatto reclamo e l'assistente aveva riferito che vi era stata un'anomalia nel sistema di fatturazione ed avrebbero prima possibile provveduto al rimborso, ma il rimborso non è mai pervenuto e sono stati eseguiti nuovi addebiti relativi alle sim sopra citate mai attivate e delle quali si era richiesta la disattivazione tramite lettera i Fastweb unitamente alle richieste di rimborso per l'errata fatturazione.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore Fastweb contestava le pretese dell'istante in quanto dall'analisi del Verbal Order della PDA, emerge che l'offerta commerciale "Mobile Business Giga e Voce" veniva applicata correttamente con il seguente plafond: a) 15GB di Internet sotto copertura 4G in Italia; b) 1000 min/mese verso tutti i numeri di rete fissa e mobili nazionali; c) minuti illimitati verso tutti i cellulari Fastweb e un fisso Fastweb; d) 100 sms in Italia e in roaming in UE/Svizzera. Per quanto attiene alla portabilità dei numeri 349xxxxx e 331xxxxxxx, va evidenziato che Fastweb in data 26/06/2019, inoltrava le richieste di MNP, ma le stesse venivano rifiutate dall'operatore Donating e nessun ulteriore tentativo veniva attuato dal gestore Fastweb, poiché l'istante in data 28/07/2019, formalizzava il recesso, chiedendo la cessazione totale delle numerazioni sopra citate. Dai sistemi Fastweb non ha riscontrato alcune effettivo malfunzionamento

dei servizi sulla linea mobile 375xxxxx. Per l'errata fatturazione della fattura n. M0xxx, emessa il 01/06/2019, Fastweb non ha ravvisato nessuna segnalazione effettuata dalla società Pxxx e la mancata tempestiva contestazione delle fatture, implica una loro accettazione come previsto dalle CGC che stabilisce: "Eventuali reclami dovranno essere inoltrati a Fastweb secondo quanto previsto dall'art. 10. In assenza di tempestivo reclamo di cui all'articolo 10.4, le fatture si intenderanno accettate dal Cliente. La presentazione del reclamo, non esime il Cliente dal pagamento nei termini di scadenza degli importi fatturati e non contestati". Fastweb ribadisce che tutte le USIM oggetto di contestazione, risultano effettivamente cessate e non si ravvisa una situazione debitoria in capo all'utente.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte come di seguito precisato. Preliminarmente, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione agli atti si ritiene che dalla mancata fruizione delle linee telefoniche contraddistinta dal n. 339xxxxx, delle altre linee 3498xxxxx e la 331xxxxx, per i parametri stabiliti dagli artt. 4 e 5 della delibera 73/117 sia equo il pagamento di € 600,00 a carico della società Fastweb a titolo di indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori, ai sensi dell'art. All A delibera 73/11/CONS, così determinata; € 200,00 per la linea telefonica contraddistinta dal n. 339xxxxx, € 200,00 per la linea 3498xxxxx, € 200,00 per la linea 331xxxxx, essendo utenze affari art 13 co° 3 All. A alla delibera n. 347/18/CONS. E' accoglibile e viene accolta inoltre la richiesta di indennizzo relativo alla mancata risposta ai reclami, atteso che l'art. 11 dell'All. A della delibera 73/11/CONS stabilisce che "Se l'operatore non fornisce alcuna risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Parte resistente non ha mai prodotto risposta ai reclami presentati dalla parte istante e pertanto appare legittima e giustificata la quantificazione di € 300,00, essendo il calco pr die superiore al tetto regolamentare. Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

#### **DELIBERA Articolo 1**

**1.** Il parziale accoglimento dell'istanza della società Pxxx nei confronti della società Fastweb SpA, e, pertanto, la società Fastweb SpA è tenuta a corrispondere in

favore dell'istante, l'importo pari ad € € 600,00 a titolo di a titolo di indennizzo per i disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori, con la maggiorazione degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza, nonché la somma di € 300,00 ai sensi dell'art. 11 dell'All. A della delibera 73/11/CONS per mancata risposta ai reclami. Si compensano le spese di procedura.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to