



CORECOM Puglia



**DETERMINA 61 Fascicolo n. GU14/597642/2023**

*del 4/10/2024*

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] - 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;

RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

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

VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Lagona;

Considerata l’attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Michael Amoruso

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED] del 29/03/2023 acquisita con protocollo n. 0087463 del 29/03/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato, per servizi di telefonia mobile, rappresenta che: «Il mio assistito mi riferisce di essere da oltre 10 anni, Vs. cliente; fatto sta, nonché di aver sottoscritto con questa Spett. Società di Telecomunicazioni, contratto telefonico per il servizio voce e dati e che il rapporto sinallagmatico si è svolto senza alcuna criticità sino al 8.12.2022, quando all'improvviso e senza alcuna comunicazione preventiva veniva interrotto il servizio dati sull'utenza telefonica del mio patrocinato. Il Sig. \*\*\*\*\*, allertato da quanto sopra, verifica una notifica di sollecito di una fattura che era oltre tutto in contestazione, ma che lo stesso provvedeva comunque a pagare al fine di vedersi riattivare il servizio telefonico, che l'ho reso del tutto irreperibile. Quanto sopra risulta essere in piena violazione degli obblighi contrattuali, andando di fatto a cristallizzare il Vs. grave inadempimento contrattuale». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste per un importo complessivo pari ad euro 550,00: I. provvedere a rendere totalmente fruibili i servizi telefonici sull'utenza 348\*\*\*\*\*0; II. a trasmettere presso il domicilio eletto, a titolo di indennizzo per tutti i disagi patiti e patendi, a mezzo di assegno circolare intestato all'utente Sig. \*\*\*\*\*, la somma di euro 550,00.

Nelle proprie memorie difensive l'operatore rappresenta che: «[...] La Fastweb rileva la totale infondatezza e, ancor prima l'inammissibilità di tale richiesta per essere l'operato della stessa pienamente legittimo. [...] Occorre, infatti, precisare che a fronte del mancato pagamento da parte dell'utente della fattura M02553481 del 1.09.2022 veniva inviato un sms di sollecito in data 20.10.2022. Tuttavia, l'operatore, non ricevendo il pagamento di quanto dovuto, provvedeva ad inviare in data 2.11.2022 raccomandata con preavviso di sospensione del servizio. Persistendo la morosità in data 3.12.2022 veniva sospesa la sim che veniva riattivata solo a seguito del pagamento della fattura insoluta in data 14.12.2022, come riconosciuto dallo stesso utente nel formulario depositato. Da ciò si evince la legittimità dell'operato della Fastweb in conformità delle condizioni contrattuali e di trasparenza delle operazioni. • Infondatezza della richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo. La Fastweb ritiene, inoltre, che la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo vada respinta. Se è vero che l'operatore ha a disposizione un termine di 45 giorni per riscontrare il reclamo e che soltanto all'inutile spirare di tale termine matura il diritto all'indennizzo, allora apparirà di tutta evidenza come all'utente non possa essere riconosciuto alcun indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato a mezzo pec in data 16.12.2022. Risulta, infatti, che prima dello scadere di detto termine, in data 21.12.2022, l'istante ha promosso nei confronti dell'operatore il tentativo obbligatorio di conciliazione. Sul punto giova rammentare che l'Autorità garante per le Comunicazioni, nel rigettare la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, nella Del. n 212/18/CIR ha dichiarato che: "per poter acclarare la mancata gestione del reclamo è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la società è tenuta a fornire riscontro all'utente in base alla carta dei servizi. Diversamente la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta essere sanzionabile". Pertanto, in conformità alla giurisprudenza dell'Autorità, non è configurabile nel caso di specie la mancata risposta al reclamo in quanto è stato acclarato che l'istante ha dato inizio alla procedura conciliativa non dando tempo all'operatore di dare riscontro al reclamo entro i termini di 45 giorni allo stesso concessi. Solo per mero scrupolo si aggiunge che la Fastweb, con mail del 2.01.2023, ha comunque dato riscontro alla pec dell'utente ritendendo non dovuto, per i motivi sopraindicati, alcun indennizzo. Si precisa inoltre ad oggi vi è ancora un insoluto di euro 17,62». La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità in merito alle doglianze esposte, conclude per il rigetto totale dell'istanza.

All'esito delle risultanze istruttorie, l'istanza può trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I), di "provvedere a rendere totalmente fruibili i servizi telefonici sull'utenza 348\*\*\*\*\*0" non può essere accolta, in quanto cessata la materia del contendere, posto che l'operatore ha dato atto che la sim veniva riattivata a seguito del pagamento della fattura insoluta in data 14.12.2022. Con riferimento alla domanda sub II), di "indennizzo di € 550,00 per i disagi patiti e patendi", si osserva quanto segue. Malgrado la genericità della domanda, dalla descrizione dei fatti emerge che le uniche ipotesi riconducibili a fattispecie di indennizzo previste dall'All. A alla delibera n. 347118/CONS, recante il "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e o Operatori di comunicazioni elettroniche" risultano essere l'indennizzo ex art. 12 del Regolamento per mancata risposta al reclamo e la

fattispecie di cui all'art. 5 di indennizzo per sospensione o cessazione del servizio. In merito alla prima fattispecie, si riscontra che l'istante non ha atteso i tempi di risposta al reclamo (ricevuto dal gestore a mezzo pec in data 16/12/2022), proponendo istanza di conciliazione in data 21/12/2022. Per costante orientamento dell'Autorità il comportamento dell'utente che propone formulario UG prima di attendere i tempi di risposta contrattualmente convenuti, in caso di adesione dell'operatore, è considerato, de facto, alla stregua di una rinuncia al riscontro alla segnalazione. Di contro può essere invece riconosciuto in favore dell'istate l'indennizzo di cui all'art 5 del Regolamento (All. A alla delibera n. 347118/CONS), atteso che non vi è prova dell'invio ex art. 1 co. 291 L. 160/2019 della nota di preavviso di sospensione del servizio allegata agli atti, mancando la documentazione a sostegno. Per tali ragioni può riconoscersi all'utente l'indennizzo per sospensione o cessazione del servizio di cui all'art. 5 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche – Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS in relazione alla sospensione del servizio dati e voce della sim. L'indennizzo di cui all'art. 5 del citato Regolamento indennizzi può liquidarsi nella misura di euro 165,00 (11 giorni – dal 03/12/2022 al 14/12/2022 - per euro 7,50 per 2 servizi, voce e dati).

#### DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 29/03/2023, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, in compensazione con la posizione debitoria e, per l'eventuale residuo, a mezzo assegno di trattenza o bonifico, l'importo di € 165,00 a titolo di indennizzo ex art. 5, di cui all'allegato A delibera 347/18/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione sino al saldo effettivo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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  
GIUSEPPE MUSICCO