

DELIBERA N. 399/2022/CRL/UD del 11/11/2022

**M. Mxxx / FASTWEB SPA
(GU14/201408/2019)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 11/11/2022;

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*”, 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 M. Mxxx del 08/11/2019 acquisita con protocollo n. 0481192 del 08/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: “Il primo anno di contratto con fastweb, agosto 2016-luglio 2017, il servizio ha funzionato senza alcun problema. A partire da agosto 2017 ho iniziato a rilevare lunghi periodi di interruzione del servizio che sono stati tempestivamente segnalati! Ho ripetutamente e spesso chiamato l’assistenza e per ben due volte è venuto a casa mia un tecnico che ha effettuato interventi che davano dei risultati transitori, il servizio riprendeva per brevissimi periodi e poi la linea spariva di nuovo. Il tecnico, dopo il secondo intervento, ha sostenuto che il problema fosse il mio modem. Ma in realtà il mio modem testato su altre linee funzionava senza problemi. Sono stato praticamente da agosto 2017 a febbraio 2018 senza internet a casa. Le bollette mi sono state addebitate nonostante le ripetute chiamate all’assistenza ed il persistere del problema. Successivamente, visto i disservizi subiti, ho esercitato il diritto di recesso a e chiesto il rimborso di quanto mi era stato prelevato senza avere in cambio una corresponsione di un servizio degno di questo nome. L’ultima telefonata da parte di un operatore Fastweb, in modo abbastanza irridente, mi comunicava che mi avrebbero addebitato le penali previsti dall’aver effettuato la disdetta prima della fine dei due anni previsti dalla promozione del contratto da me stipulato. In effetti in seguito ricevevo fattura con addebito penali che ovviamente ho contestato!”. Al riguardo, l’istante formula le seguenti richieste: • RIMBORSO SOMME PAGATE E NON DOVUTE • STORNO INSOLUTO IN ESSERE • INDENNIZZO PER MANCATA RISPOSTA AL RECLAMO • INDENNIZZO PER INTERRUZIONE DEL SERVIZIO • INDENNIZZI VARI • RIMBORSO COSTI SOSTENUTI - Disservizi segnalati: 1. Addebito per costi di recesso/disattivazione 2. Altro 3. Interruzione della linea per motivi tecnici 4. Addebito per traffico non riconosciuto 5. Mancata/tardiva risposta a reclami

2. La posizione dell’operatore

La convenuta specifica, in primo luogo, che “..le doglianze sono estremamente generiche e le segnalazioni non sono tempestive. Inoltre la contestazione dell’addebito dei costi per il recesso anticipato è assolutamente infondato posto che risulta chiaro dalle Condizioni Generali di Contratto (doc. 3) che, ove si receda prima della scadenza del contratto, Fastweb avrà diritto a un corrispettivo per il recesso. Si fa infine presente

che il reclamo prodotto dall'istante sulla piattaforma conciliaweb non è sottoscritto ed è quindi nullo". In conclusione, l'operatore insta per il rigetto di ogni avversa pretesa.

3. 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. In punto di merito si osserva che l'operatore specifica di aver risolto numero tre disservizi accreditando in una fattura un importo pari al disservizio richiesto. Puntualizza inoltre che il corrispettivo per recesso è indicato nella Carta dei servizi Fastweb, in particolare all'art.16. Da quanto in atti, la sottoscritta ritiene applicabile: • sul rimborso delle somme pagate e non dovute si ritiene dovuta la restituzione degli importi mensili addebitati di cui all'allegato 11 in atti: € 56 (data di registrazione 14/09/17), € 112 (data di registrazione 05/10/17), € 56 (data di registrazione 06/11/17), € 31 per il periodo dicembre (data di registrazione 28/12/17), € 56 (data di registrazione 01/03/18), € 56 (data di registrazione 20/04/18). Il rimborso delle suddette somme relative ai periodi in cui vi è stata interruzione del servizio internet è pari ad € 367,00. • Sullo storno dell'insoluto Non è stata prodotta la documentazione di supporto, per cui non si può concedere alcun indennizzo • Sull'indennizzo per mancata risposta al reclamo Non si ritiene applicabile l'indennizzo ex art. 12 dell'allegato A delibera 347/2018 (per mancata risposta al reclamo) posto che in data 19/03/2018 l'utente non ha rivolto un reclamo, bensì una comunicazione di recesso. • Sull'indennizzo per interruzione del servizio, appare applicabile l'indennizzo per malfunzionamento del servizio di cui all'art.6 c.2 dell'allegato A delibera 347/2018 ma si esprime parere negativo all'applicazione dell'indennizzo richiesto dall'utente facente riferimento all'art.5 c.2 dell'allegato A delibera 347/2018. L'indennizzo è pari ad € 630,00 (€ 3 x 210 giorni dal 02/08/2017 al 28/02/2018). • Sull'addebito di costi per recesso. Infine, per quel che concerne l'addebito per costi di recesso, pari ad € 175,00 di cui quanto ad € 56,00 per dismissione servizi Fastweb, quanto ad € 119,00 per recesso anticipato, si segnala: con il decreto Bersani (Legge concorrenza) è stato specificato che le spese di recesso devono essere "commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio" (art. 1, comma 3, del decreto Bersani). Nell'interpretare la norma, l'AGCOM ha chiarito che le spese che l'operatore può imputare agli utenti a titolo di costi di dismissione non possono essere superiori al minimo tra i costi realmente sostenuti e il "valore del contratto", da intendersi come "il prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l'operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non recede dal contratto (almeno fino alla scadenza del primo impegno contrattuale che, come noto, non può eccedere i 24 mesi) (delibera 682/20/CONS). Nel caso de quo, non sono stati indicati dall'operatore tali parametri e non è possibile giungere alla loro

determinazione al fine di accertare la correttezza degli importi addebitati. Per tali motivazioni si stabilisce la restituzione della somma di € 175 come riportato nella fattura n. M001049563 (all.1). Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il parziale accoglimento dell'istanza del sig. M. Mxxx nei confronti della Fastweb SpA, che è pertanto tenuta:

- al rimborso delle somme pagate e non dovute pari ad € 367,00; -
- all'indennizzo per interruzione del servizio pari a d € 630,00;
- al rimborso dei costi per recesso della somma di € 175,00;

2. Il rigetto della richiesta di storno dell'insoluto e di quella per mancata risposta al reclamo. Spese di procedura compensate.

3. La società Fastweb SpA è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

4. 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.

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

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

7. La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 11/11/2022

Il Dirigente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini