

DELIBERA 314/2023/CRL/UD del 16/6/2023
A. Dxxx Gxxx / FASTWEB SPA
(GU14/384067/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **16/6/2023**;

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 A. Dxxx Gxxx del 26/01/2021 acquisita con protocollo n. 0041989 del 26/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, codice cliente Fastweb n. 7652xxx, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza GU14 del 26.01.2021 ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando: a) che in data 10.11.2020 si accorgeva dell'impossibilità di accedere al pannello gestionale di controllo della propria utenza telefonica e quindi decideva di contattare via mail il servizio clienti Fastweb; b) l'operatore verificava che non si riusciva ad entrare e riferiva che avrebbe passato la pratica all'ufficio tecnico per la risoluzione della problematica; c) in data 11.11.2020, l'utente veniva ricontatto dal servizio clienti Fastweb il quale riferiva che per "un'anomalia" il contratto era stato cessato, senza alcun legittimo motivo (pagamenti tutti in regola) e senza aver mai ricevuto una comunicazione. d) Da un controllo effettuato sulla posta elettronica, l'utente, inoltre, constatava che l'ultima fattura ricevuta era quella del mese di agosto 2020, pur avendo Fastweb regolarmente incassato dal conto corrente bancario anche i mesi di settembre ed ottobre; e) Riferisce, da ultimo, l'utente di aver provato a contattare inutilmente il responsabile dell'ufficio legale di Fastweb senza tuttavia ottenere chiarificazioni. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. La riattivazione del contratto stipulato con conseguente accesso al pannello di controllo; ii. Il regolare utilizzo della linea telefonica 06 4549xxx e della relativa connessione Internet; iii. l'indennizzo per illegittima sospensione amministrativa del servizio; iv. l'indennizzo per mancata risposta a reclamo. Nello specifico, l'istante ha richiesto indennizzi per complessivi € 1.925,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb S.p.A., con memoria del 02.03.2021, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a) che il servizio di telefonia nonché la connessione internet in uso all'utente hanno sempre funzionato regolarmente e non vi sono mai state sospensioni dei suddetti servizi; b) che, solo sotto il profilo amministrativo-contabile, per un errore tecnico interno, nel mese di agosto 2020 veniva cessata la componente amministrativa del contratto intestato all'utente; c) in conseguenza di ciò, cessava, in un primo momento, la fatturazione dei servizi, i quali, però, rimanevano sempre fruibili da parte dell'utente; d) in data 12.11.2020, a fronte della cancellazione del primo contratto, Fastweb comunicava all'utente la necessità di registrare un nuovo contratto; e) ricevuto il consenso del cliente, si procedeva in tal senso in data 23.11.2020 (n. codice cliente 12129031); f) l'operatore evidenzia, inoltre, di aver già provveduto al rimborso delle fatture del 01/10/2020 di € 30,87 e del 01/11/2020 di € 35,92 mediante due distinti bonifici del 24.11.2020 e del 21.12.2020; g)

da ultimo l'operatore contesta l'applicazione degli indennizzi richiesti considerato che i servizi voce e internet sono sempre rimasti fruibili e che non risultano reclami non riscontrati precedentemente all'introduzione, da parte dell'utente, del procedimento di conciliazione (GU 351949/20) e di UG5, avvenuto in data 11.11.2020. L'operatore ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le domande dell'utente non possono trovare accoglimento. In particolare, con riguardo alle istanze sub i. e sub ii., inerenti alla riattivazione del contratto stipulato e al regolare utilizzo della linea telefonica 06 45499xxx e della relativa connessione Internet, sulle stesse non v'è da provvedere in quanto è emerso in istruttoria che il contratto è stato ripristinato sotto il profilo amministrativo già in data 23.11.2020 (circostanza dedotta dall'operatore e non contestata dall'utente, quindi ammessa ex art. 115, co. 1, c.p.c.: cfr. Corecom Lazio, delibera n. 43/12) e che il servizio voce+internet, pure durante la problematica che ha interessato l'aspetto amministrativo-contabile del contratto, non ha mai subito effettive interruzioni sotto il profilo della concreta possibilità di fruizione (altra circostanza non contestata dall'utente ex art. 115, co. 1, c.p.c.). Con riguardo all'istanza sub iii., l'istante ha domandato l'indennizzo per illegittima sospensione amministrativa del servizio, richiamando espressamente l'art. 5 della delibera n. 347/18/CONS. Anche questa richiesta non può essere accolta. Ed invero, la sospensione amministrativa illegittima che costituisce titolo per ottenere l'indennizzo ex art. 5 delibera n. 347/18/CONS, alla luce del tenore letterale della suddetta disposizione, è quella che si realizza, in concreto, nella mancata fruizione del servizio motivata appunto da ragioni amministrative infondate (ad es. una morosità insussistente). Nel caso di specie, è rimasto incontestato che, sebbene per una problematica interna all'operatore, l'originario contratto sia stato "cancellato", sotto il profilo contabile, dai sistemi Fastweb e che il servizio di telefonia fissa nonché la connessione internet sono rimasti sempre funzionanti e quindi usufruibili da parte dell'utente. Non sussistono, pertanto, gli estremi per concedere l'indennizzo ex art. 5 cit. dal momento che il disservizio occorso non si è tradotto nel disservizio legittimante il riconoscimento di un indennizzo. Da ultimo, con l'istanza sub iv., è stato chiesto l'indennizzo per mancata risposta a reclamo. L'istanza va disattesa per una duplice ragione. Da un lato, l'istante non ha provato di aver inoltrato un reclamo scritto. Ad ogni modo, alla luce della ricostruzione dei fatti, l'istante si sarebbe accorto della problematica solo in data 10.11.2020 e già il giorno successivo (11.11.2020) ha introdotto sia il procedimento di conciliazione obbligatoria, sia la richiesta di adozione di provvedimento temporaneo di urgenza (GU5), peraltro non accolto perché il servizio, come sopra specificato, era rimasto sempre fruibile nella sua materialità. Anche in ragione di ciò l'operatore è stato subito in grado di interloquire con l'utente. Si aggiunga, inoltre, che è stata allegata in atti una comunicazione Fastweb di riscontro alla problematica datata già 12.11.2020. Non sussistono, dunque, i presupposti per la concessione dell'indennizzo in parola.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di non accogliere l'istanza proposta dal Sig. A. Dxxx Gxxx nei confronti della società Fastweb S.p.A. Spese di procedura compensate.

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 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), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **16/6/2023**

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini