

DELIBERA N. 098/2022/CRL/UD del 24/06/2022

**M. Sxxx / FASTWEB SPA
(GU14/382118/2021)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 24/06/2022;

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. Sxxx del 22/01/2021 acquisita con protocollo n. 0034881 del 22/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 14.04.2020, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/XXXXXX/2020 si è concluso con un mancato accordo in data 03.11.2020. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 22.01.2021, richiesta di definizione GU14/XXXXXX/2021, con la quale ha rappresentato quanto segue: "... Si lamenta che il gestore Fastweb, nonostante passaggio ad altro gestore del numero 32018xxx, avvenuto in data 06-02-2020, addebitava nello stesso giorno diventato TIM comunque l'importo del canone di euro 10,00, relativo al rinnovo della promozione che sarebbe durato dal 06-02-2020 fino al 06-03-2020, periodo oramai di altro gestore. Pertanto, a fronte di questo provvedevo ad inviare diversi reclami via pec ai quali il gestore ad oggi non ha mai fornito riscontro nè dato seguito alle richieste formulate." In base a quanto rappresentato, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: a) Rimborso della somma di euro 10,00 illegittimamente addebitato; b) Indennizzo per fatturazione/addebito illegittimo e mancata trasparenza; c) Indennizzo per mancata risposta reclami e riscontro scritto; d) Indennizzi da regolamento AGCOM. I rimborsi o gli indennizzi richiesti dall'istante sono pari ad €.850,00. L'istante, inoltre, nelle controdeduzioni ha contestato tutte le affermazioni presentate da Fastweb S.p.A., insistendo sulle richieste formulate in GU e GU14.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A, in data 01.02.2021, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha esposto quanto segue: "...L'istante lamenta addebito di €.10,00 del canone mensile di una numerazione mobile nonostante passaggio verso altro gestore. NEL MERITO L'istanza è priva di fondamento come si dimostrerà. Quanto riportato nel formulario è: "Si lamenta che il gestore fastweb, nonostante passaggio ad altro gestore del numero 320XXXXXX9 avvenuto in data 06-02-2020, addebitava nello stesso giorno diventato TIM comunque l'importo del canone di euro 10,00 relativo al rinnovo della promozione che sarebbe durato dal 06-02-2020 fino al 06-03-2020 periodo ormai di altro gestore. Pertanto a fronte di questo provvedevo ad inviare diversi reclami via pec ai quali il gestore ad oggi non ha mai fornito riscontro ne dato seguito alle richieste formulate". Nel formulario è omessa la data di richiesta della MNP che invece si ritrova nel reclamo allegato alla istanza. La data di richiesta di MNP è quella del 4 febbraio 2020 ovvero a meno di 48 ore dal rinnovo del canone mensile con Fastweb. I rinnovi avvengono alla mezzanotte e l'aver liberamente scelto di richiedere la MNP a ridosso di tale scadenza non può certamente ricadere sui gestori. La portabilità del mobile è avvenuta nella

giornata del 6 2 2020 quando ormai il rinnovo al costo di €.10,00 mensili (in realtà €.9,95) era già stato effettuato, come già detto alla mezzanotte del giorno 6 2 2020. Comunque per spirito conciliativo Fastweb, dando preavviso al sig. XXXXXX in data 10 settembre: ... effettuava un accredito in fattura del mese di ottobre 2020 ancora prima della udienza di conciliazione che si sarebbe svolta in data 3 11 2020. Per l'eventuale indennizzo per mancata risposta al reclamo sempre per tuziorismo difensivo si deve anche dire che comunque non sarebbe stato possibile indennizzare una eventuale mancata risposta al reclamo in quanto l'UG/XXXXXX/2020 è stato depositato in data 14.04.2020, ancor prima dello spirare del termine per invio della risposta (ovvero 45 giorni); il reclamo è dato 27 marzo 2020. Si ricorda, per il caso che ci interessa, la Delibera AGCOM 212/18 nella quale AGCOM statuisce la non debenza dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo qualora non siano decorsi i 45 giorni prima della presentazione dell'istanza di conciliazione: È di palese evidenza che alcuna responsabilità è ascrivibile a Fastweb e che le richieste dell'istante, per come avanzate, non possano trovare accoglimento.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte, come di seguito precisato. Per quanto riguarda la richiesta a) "Rimborso della somma di euro 10,00 illegittimamente addebitato" si rileva che l'operatore, Fastweb S.p.A., ha restituito la somma di €. 9,96 nella fattura n.S00xxxxx88 il 01.10.2020. La stessa può essere considerata come accredito di quanto richiesto dall'istante, poiché agli atti non risultano depositati doglianze di disservizi, fonia e dati, da parte attrice. Pertanto, la richiesta a) non può essere accolta poiché il fatto si è concluso con il rimborso in fattura. La richiesta b) Indennizzo per fatturazione/addebito illegittimo non può essere riconosciuto poiché il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato A delibera 347/18/CONS.) non lo considera fattispecie indennizzabile. Sempre in riferimento alla richiesta b) "mancata trasparenza" si rileva che è generica e priva di documenti utili da consentire all'organo giudicante – nel caso di specie il Corecom - di riconoscere quanto previsto dal Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato A delibera 347/18/CONS.) La richiesta e) "Indennizzo per mancata risposta reclami e riscontro scritto" non può essere accolta: - Poiché tra la data del reclamo, 27 marzo 2020, e quella di deposito dell'istanza di conciliazione, (Ug/xxxxxx/2020 del 14.04.2020), sono intercorsi diciotto giorni mentre la Delibera AGCOM 212/18 statuisce che "per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, infatti, 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 gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi. ..." ; Per quanto riguarda la richiesta d) "Indennizzi da regolamento AGCOM" e la quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti, pari ad €. 850,00, non possono essere accolti poiché generici e privi di

documenti utili a supporto da consentire all'organo giudicante – nel caso di specie il Corecom - di riconoscere quanto previsto dal Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato A delibera 347/18/CONS.).

DELIBERA

Articolo 1

1. Per le motivazioni in premessa: Il rigetto dell'istanza XXX XXX proposta nei confronti società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in narrativa.
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), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

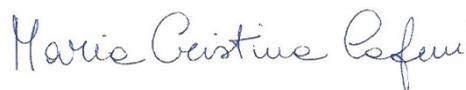
Roma, 24/06/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini



F.TO