



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 76/2021



Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 25/11/2021;

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;

VISTA l’istanza di §  del 07/06/2021 acquisita con protocollo n. 0256105 del 07/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente lamenta l’interruzione linea telefonica dalla metà del mese di gennaio 2021. All’atto della proposizione della domanda di conciliazione l’utente scopriva che Fastweb aveva lavorato una disdetta mai autorizzata. Infatti dalla documentazione esibita nel

fascicolo documentale l'operatore forniva una mail ordinaria inviata ad un indirizzo pec, mancante anche del documento di identità. Pertanto l'istante richiede indennizzi: 1) per interruzione della linea telefonica come da delibera 347/18/cons art. 5 pari ad € 1.125 (€ 7,50 x 150 gg data presentazione gu14), 2) per perdita della numerazione ex art. 10 pari ad € 1.500; 3) per mancata risposta al reclamo presentato con PEC del 14.04.2021 ex art. 12 pari ad € 300 e 4) risarcimento danni.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore sostiene che alcun indennizzo può essere riconosciuto all'istante laddove si ribadisce l'assoluta correttezza e buona fede di Fastweb nella gestione della vicenda in oggetto, nella misura in cui ha ricevuto una regolare e legittima richiesta di disdetta da parte dell'istante in data 16 dicembre 2020 ed ha provveduto correttamente a disattivare il contratto in data 16 marzo 2021, ovvero a 90 giorni dal ricevimento della suddetta disdetta, così come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto Fastweb.

3. Motivazione della decisione

MOTIVAZIONE: Sulla base dell'istruttoria svolta dall' Avv. Ursumando Stefania, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Le richieste di cui ai numeri 1, 2 e 4 non possono essere accolte in quanto l'operatore ha prodotto la mail che l'utente ha inviato per disdettare il contratto, in cui si fa riferimento al codice cliente e alle conversazioni telefoniche effettivamente avvenute in data 25.08.2020 e 16.12.2020, senza che l'utente abbia mai denunciato un accesso fraudolento al proprio indirizzo mail e senza che abbia mai contestato la comunicazione telefonica che l'operatore avrebbe effettuato in data 01.12.2020 per conferma della disdetta. L'indirizzo mail dell'utente, da cui è stata inviata la disdetta, è quello indicato nel contratto come indirizzo al quale inviare tutte le comunicazioni ufficiali. Altresì, si osserva che la società istante lamenta l'interruzione della linea telefonica ma non fornisce prova di tale assunto, essendo inverosimile che la società, rimasta senza linea telefonica, non inoltri vari reclami. Del resto se è vero che l'operatore deve attivarsi per eliminare il disservizio è anche vero che lo stesso deve essere messo a conoscenza della esistenza del disservizio e, nel caso di specie, dell'interruzione della linea telefonica. L'utente lamenta l'interruzione della linea telefonica dalla metà di gennaio 2021 ma l'unico reclamo presentato è quello del 14.04.2021. La richiesta di cui al punto 3) viene accolta rispetto al reclamo inviato via pec in data 14.04.2021, mai riscontrato da Fastweb per quanto in atti. Atteso dunque che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque, non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo". Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "per mancata o

ritardata risposta ai reclami”, di cui all’art. 12 dell’Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS per cui “L’operatore, se non fornisce 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 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”. Pertanto, alla luce delle ragioni sopra esposte si ritiene che l’indennizzo da riconoscere all’utente, ai sensi del sopracitato art. 12, sia pari all’importo computato nella misura massima di euro 300,00. Trattasi di controversia di straordinaria rilevanza regolamentare, ex. art. 20 comma 7 allegato A Delibera agcom n. 353/19/ Cons. pertanto è rimessa alla decisione del Comitato.

DELIBERA

Articolo 1

1. La società Fastweb S.p.A è tenuta a pagare per i motivi in premessa, in favore dell’istante, il seguente importo a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di definizione entro il termine di 120 gg. dalla notifica del presente atto tramite bonifico sul c/c dell’istante indicato nel fascicolo documentale: I. Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclami ex art. 12 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS; Ogni ulteriore richiesta è da intendere rigettata per i motivi in premessa.

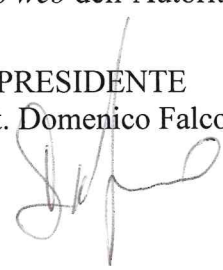
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco



IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio

