

**DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/395851/2021**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXX - Fastweb SpA**

**IL DIRETTORE**

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l’Autorita per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXXXXXX, del 18/02/2021 acquisita con protocollo n. 0086772 del 18/02/2021

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquista agli atti del procedimento, è risultato che:

Il Sig. XXXXXXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della Fastweb S.p.A. per il contratto di tipo privato, fisso + mobile avente codice cliente XXXXXXXX, l’addebito dei costi di recesso e la mancata risposta i reclami. Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato di aver riscontrato in fattura degli addebiti anomali e di averli reclamati all’operatore dapprima con il reclamo del 20/11/2020 e poi con quello formulato nella data del 04/01/2021 e di non aver avuto alcun riscontro da parte della società Fastweb S.p.A. In base a tali premesse l’istante ha richiesto : 1) annullamento delle morosità; 2) l’indennizzo per la mancata risposta ai reclami; 3) il rimborso delle spese di procedura. In sede di repliche l’utente ha evidenziato in via primaria di non aver avuto alcun riscontro al reclamo datato 20/11/2020 difatti la società non ha depositato in atti alcun documentazione con validità legale. Altresì, in replica al termine dei 45 indicato in memoria dalla società convenuta ha significato che le CGA di Fastweb agli art. art. 27. commi 1 e 2 in uno alla presente depositata in atti, stabilisce che il riscontro al reclamo deve avvenire nel termine dei 30 giorni. Nel proseguito ha anche rappresentato e lamentato che dopo l’instaurarsi del tentativo di conciliazione ha avuto recapitata una richiesta di pagamento d’ insoluto pari ad euro 50,39 da parte di una società di recupero crediti in nome e per conto della Fastweb, che ha comunque contestato a mezzo pec nella data del 05/01/2022. Contestazione che anch’essa non è stata gestita difatti nella data del 20/01/2021 si è visto recapitare un ulteriore sollecito di pagamento sempre da parte della società di recupero crediti. Sul punto, ha quindi argomentato sull’illegitimo comportamento tenuto sia dalla Fastweb che dalla sua incaricata società di recupero crediti, comportamenti ambedue, che hanno causato un’alterazione del proprio equilibrio psicologico. Concludendo le repliche ed in ragione di quanto rappresentato e documentato in atti, l’istante ha

chiesto al Corecom attese le responsabilità evidenziate nei confronti della Fastweb, l'accoglimento di tutte le richieste formulate in istanza.

L'operatore Fastweb S.p.A. di seguito Fastweb, società o operatore, ha depositato nei termini indicati la memoria ed i seguenti allegati 1) schermata cessazione contratto 2) dettaglio fattura in contestazione 3) riscontro al reclamo del 31/12/2020 e 4) riscontro al secondo reclamo. Nella memoria, in via preliminare, ha contestato la fondatezza dell'istanza sotto ogni profilo e ne ha dedotto l'inammissibilità, mentre nel merito ha argomentato quanto segue. La fattura oggetto di contestazione è la n. M024605805 di euro 13,49 ed è quella emessa da Fastweb in data 01/11/2020 a seguito della disdetta formulata dall'istante. Difatti in data 10/09/2020 l'utente ha inviato la disdetta ed una qualvolta confermata la volontà di cessare il contratto, l'account dello stesso è stato chiuso nella data del 14/10/2020. Per quanto sopra pertanto, la fattura di cui si discute emessa nel mese di novembre è quella di conguaglio e riporta nello specifico l'addebito del costo di dismissione ed il riaccredito del rateo dell'abbonamento proprio a partire dal giorno in cui è cessato il contratto; gli importi quindi risultano dovuti e di conseguenza nessun storno può essere accordato all'istante. Nel prosegue ed in relazione alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami ha significato quanto segue. I reclami formulati dall'istante sono stati due, uno nella data del 20/11/2020 che è stato riscontrato dalla società in data 31/12/2020 ed uno formulato in data 04/01/2021 a cui si è dato risposta nella data del 12/02/2021 come da documentazione in atti depositata. Per quanto sopra descritto, pertanto non risponde al vero quanto dichiarato dall'istante ovvero di non avuto risposta ai reclami fatti. Proseguendo l'operatore ha sottolineato altresì, che il termine dei 45 giorni dati all'operatore per rispondere al reclamo tra l'altro non erano ancora scaduti; difatti l'ultimo giorno utile per dare risposta era il 04/01/2021 data in cui l'istante invece ha presentato l'UG, rinunciando, implicitamente, ad ogni richiesta fatta nel reclamo ed ovviamente anche all'indennizzo. In ultimo, ha chiesto l'inammissibilità della richiesta di rimborso delle spese di procedura poiché non contemplata nell'ambito della presente procedura che invece ha una natura squisitamente amministrativa. Per quanto sopra argomentato e documentato in atti, la Fastweb ha chiesto al Corecom il rigetto dell'istanza in quanto infondata.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, dalla disanima della documentazione in atti prodotta, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. Nel merito, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 2) ovvero lo storno dell'insoluto atteso che le somme contestate risultano dovute dall'istante. Difatti l'unica fattura contestata e depositata in atti è la n. M02460580 del 01/11/2020 e l'importo in essa addebitato pari da euro 29,95 richiesto dall'operatore per la dismissione dei servizi risulta conforme sia a quanto indicato nell' art.16 comma 1 delle CGA di Fastweb che per quanto riportato sul sito dell'operatore al punto Disattivazioni e dismissione del Servizio - "Trasparenza Tariffaria". Invece risulta accoglibile la richiesta di indennizzo per la mancata risposta la reclamo e di cui al punto 2) in considerazione che la documentazione depositata agli atti da parte dell'operatore non si configura come risposta data all'istante. Difatti dalla lettura della documentazione datata 23/11/2020 (email) si desume solamente la presa in carico della segnalazione fatta dell'istante ed in quanto tale non può essere considerata adeguata ed esaustiva, atteso che non fornisce alcuna giustificazione in merito alla fattura. Cosicché, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n.179/03/CSP, secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, l' istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 12 comma 1 del Regolamento sugli indennizzi, nella misura di euro 2,50 pro-die, per complessivi 45 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 04/01/2021 al 18/02/2021 (data in cui è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione), già decurtati del termine di 45 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi delle CGA per dare riscontro al reclamo, per un importo complessivo pari ad euro 112,50 (centododici/50). Mentre non può essere presa in considerazione in questa sede, la missiva datata 04/01/2021 atteso che la stessa è stata formulata dall'istante dopo l'instaurarsi del procedimento conciliativo e che si sostanzia in un mero sollecito di risposta. Infine, non può essere accolta la richiesta di cui al punto 3) il rimborso delle spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta in atti al fascicolo documentazione che giustifichino tali spese di procedura (delibera Agcom n. 231/20/CIR- delibera Agcom n.266/20/CIR etc).

## DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 18/02/2021, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento e secondo le modalità in istanza, l'importo di euro 112,50 (centododici/50) quale indennizzo ai sensi dell' art.12 comma 1 del Regolamento sugli indennizzi.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore  
Gianpaolo Simone