

DETERMINA Fascicolo n. GU14/307348/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA USPI MARTINA - Fastweb SpA****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 della società USPI MARTINA, del 20/07/2020 acquisita con protocollo n. 0309926 del 20/07/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante con istanza del 20-07-2020 ha richiesto l’avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Fastweb S.p.A, lamentando il ritardo nell’attivazione della linea

telefonica e dall'invio del modem, nonché la mancata/tardiva risposta ai reclami per cui richiede l'indennizzo per ritardo nell'attivazione della linea telefonica e l'indennizzo per mancata/tardiva risposta ai reclami.

Nella memoria versata in atti Fastweb S.p.A. evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente. L'operatore precisa di aver attivato la linea telefonica nei tempi previsti contrattualmente, in specifico in base all'art. 4 della Condizioni Generali di contratto, e di aver dato risposta ai reclami per "fatti concludenti", per cui chiede il rigetto dell'istanza.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione in atti la richiesta formulata da parte istante potrà essere accolta come di seguito precisato. Per quanto riguarda la richiesta dell'utente di indennizzo per ritardo nell'attivazione della linea e nell'invio del modem, vi è da dire che l'operatore ha fornito la prova di aver attivato la linea entro i limiti temporali previsti dall'art. 4 della condizioni generali di contratto. Difatti, in base a tale articolo i servizi dovevano essere attivati entro 30 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, da espletarsi entro 30 giorni dalla ricezione della proposta da Fastweb, e, quindi entro l'ipotetico termine massimo di 60 giorni. Dagli atti emerge che il contratto è stato sottoscritto in data 26-03-2019 e la linea è stata attivata in data 02-05-2019, quindi entro il termine massimo per l'attivazione e la fornitura dei servizi, per cui la richiesta di indennizzo per ritardo nell'attivazione non può essere accolta e viene respinta. Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per mancata/tardiva risposta ai reclami, dall'esame del fascicolo documentale risultano presenti n. 2 reclami (pec del 26-04-2019 e pec del 23-05-2019). Sul punto l'operatore eccepisce di non aver risposto ai reclami per "fatti concludenti". Ebbene, detta giustificazione non può affatto esimere da responsabilità l'operatore per l'omessa risposta ai detti reclami, tant'è vero che il primo reclamo è stato fatto ad aprile e la linea veniva attivata a maggio e, comunque, anche dopo l'attivazione non veniva data risposta formale al primo reclamo di aprile, né al secondo reclamo di maggio, di conseguenza, deve essere riconosciuto l'indennizzo richiesto e quantificato in € 300,00, ai sensi dell'art. 12 Allegato A della Delibera n. 347/18/Cons, per mancata risposta ai reclami (pec del 26-04-2019 e pec del 23-05-2019), non avendo il gestore né provato alcunché al riguardo né quanto dedotto può essere utilizzato quale esimente di responsabilità.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 20/07/2020, è tenuta a pagare in favore dell'utente Sig.ra Uspi Martina € 300,00, a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 12 Allegato A della Delibera n. 347/18/Cons.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi