**DETERMINAFascicolo n. GU14/202923/2019**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAXXXXXXX P. - Fastweb SpAIL**

**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 dell'utente XXXXXX P. , del 12/11/2019 acquisita con protocollo n. 0486553 del 12/11/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante. L'istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: "Nel mese di ottobre 2018, senza alcun preavviso o motivazioni in merito, subisce l'interruzione del servizio che si è protratta fino a dicembre 2018, quando, stanco dell'inerzia del gestore e bisognoso di un servizio funzionante, decide di recedere dal contratto e attivare nuova linea con altro gestore. Successivamente riceveva fattura di chiusura e altre fatture che, ovviamente, contestava. All'udienza di conciliazione alcuna proposta veniva fatta dal gestore, nonostante che nella discussione era emerso chiaramente che è stato rilevato traffico (poco)

fino al 20 dicembre 2018, mentre dal 21 dicembre 2018 e fino al 31 gennaio 2019 nessun traffico, in quanto il servizio è stato sospeso per essere poi cessato". Richieste: STORNO INSOLUTO RIMBORSO SOMME PAGATE E NON DOVUTE INDENNIZZO PERSOSPENSIONE/INTERRUZIONE SERVIZIO INDENNIZZO PER MANCATA/TARDIVA RISPOSTA AI RECLAMI INDENNIZZI VARI SPESE DI PROCEDURA Disservizi segnalati: 1. Addebito per traffico non riconosciuto 2. Interruzione della linea per motivi tecnici 3. Addebito per costi di recesso/disattivazione 4. Altro 5. Mancata/tardiva risposta a reclami

2. Posizione dell'operatore FASTWEB S.p.A. La convenuta contesta quanto riportato e richiesto dall'istante a causa della genericità ed indeterminatezza delle pretese. In particolare, l'oggetto dell'istanza sarebbe inammissibile per la sua indeterminatezza. In conclusione, l'operatore insta per il rigetto di ogni avversa pretesa.

3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. In punto di merito si osserva che Sullo storno delle fatture insolute ed il rimborso delle somme pagate e non dovute, si rileva che sono state prodotte in atti numero quattro fatture e di queste: - la fattura n. M011141370 del 01/11/18 (all.10) è a carico dell'utente, in quanto il recesso è stato esercitato il mese successivo; - la fattura n. M014269793 (all.11) emessa il 01 dicembre 2018 andrà rimborsata in parte, poiché è relativa ai 31 giorni del mese di dicembre, mentre l'utente ha effettuato la disdetta il giorno 06 dicembre: avrebbe dovuto pagare il canone per i primi 6 giorni del mese, ovvero € 7,36. La differenza tra il totale della fattura cioè € 38,02 ed € 7,36, pari ad € 30,66, andrà restituita all'utente; - la fattura n. M001571480 emessa il 01/01/2019 (all.12) andrà rimborsata per intero, in quanto l'abbonamento è relativo al periodo 05/12/18-31/01/19, successivo al recesso esercitato. Non si comprende come sia possibile utilizzare il servizio originato dalle utenze associate al contratto (all. 5 memorie Fastweb) successivamente al recesso. L'importo della fattura è € 40,44; - la fattura n. M005729705 emessa il 01/03/2019 (all.7) riporta correttamente l'accredito dell'abbonamento relativo al mese di febbraio. Riporta inoltre un addebito di € 56,00 per dismissione servizi Fastweb sul quale non vi è una specifica contestazione da parte dell'utente. Sull'indennizzo per sospensione/interruzione del servizio non sono stati prodotti i documenti probanti, per cui non è accoglibile. Sul diritto all'indennizzo per mancata risposta al reclamo. Per quanto riguarda l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, questi non sono stati depositati, per cui non è possibile accordarlo. Spese di procedura compensate. Per quanto sopra evidenziato, il rimborso che si ritiene dovuto è pari ad € 71,10.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in accoglimento dell'istanza del 12/11/2019, è tenuta a 1. rimborsare parzialmente le fatture contestate, per la somma di € 71,10. Il rigetto della richiesta di indennizzo per disservizio e della richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo. Spese di procedura compensate. 2. La società Fastweb SpA è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

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