



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/160243/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Dxxx Txxx S. - 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 dell’utente Dxxx Txxx S., del 06/08/2019 acquisita con protocollo n. 0349516 del 06/08/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell’utente L’utente, all’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, svoltosi il 26/7/2018, ha introdotto il presente contenzioso nei confronti di Fastweb SpA rappresentando quanto segue: Da ottobre 2015 attivato contratto con la soc. Fastweb spa, per linea voce e dati. Dopo alcuni mesi la linea presentava problemi di connessione dati e caduta della linea voce, con periodi brevi e lunghi di assenza segnale. Ho provveduto a segnalare alla soc. Fastweb i disservizi, ma oltre che cambiare il modem non hanno

effettuato alcun lavoro per garantire il servizio. Ultimamente i disservizi sono aumentati, fino a quando per circa un mese sono rimasto senza linea, dopo ennesimo reclamo ho ricevuto euro 20 di indennizzo. Non accetto più i disservizi causati dalla soc. Fastweb, anche perchè ho sempre pagato tutte le fatture. Nella richiesta del GU5, il Corecom ha archiviato il procedimento, asserendo che non possono OBBLIGARE il gestore a intervenire ad erogare una linea tecnicamente non migliorabile. Ho inviato reclamo al Corecom Lazio ed all'AGCOM. Richieste: Adeguamento del servizio come contratto e carta servizi Fastweb, storno delle fatture emesse dal

2015, Indennizzo delibera 347/18/cons art. 6, comma 2. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 6000.0 - Disservizi segnalati: 1. 1 Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 18/02/2019, Data risoluzione: Non risolto)

Posizione dell'operatore Fastweb SpA, con memoria del 7/10/2019, ha contestato la fondatezza della domanda, deducendo diversi profili di infondatezza delle pretese dell'utente. L'operatore rileva che il disservizio lamentato dall'utente non ha un periodo limitato e descritto in maniera specifica, pertanto risulta difficilmente analizzabile. Inoltre, l'operatore rileva che non sono possibili indennizzi per reclami effettuati oltre i 3 mesi dal momento in cui è venuto a conoscenza del disservizio. L'operatore rileva inoltre che ha fatto di tutto per migliorare il servizio, ma questo non è determinata nella tempistica e pertanto chiede il rigetto di qualsiasi istanza di indennizzo da parte dell'operatore.

3. Motivazione della decisione Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Dalla attenta lettura della documentazione in atti, si evince che l'operatore ha comunque riscontrato i reclami a mezzo e mail, in relazione ai numerosi avvisi di segnalazione di disservizi dell'utente. Si evidenziano riscontri ai reclami proposti dall'utente, in ossequio alla Delibera AGCom 179/03/CSP. Ciò è confermato sia dall'operatore che dall'utente. In ogni caso l'operatore dimostra di aver riscontrato nei fatti i reclami, con gli interventi posti in essere proprio in relazione ad essi. Vi è tuttavia da rilevare che il malfunzionamento del servizio è ammesso anche dallo stesso operatore, che, pur intervenendo ripetutamente, non è riuscito a risolvere la problematica. Ne consegue il diritto dell'utente ad un indennizzo per malfunzionamento, con riferimento al comma 1 dell'articolo 6 del Regolamento indennizzi dell'Autorità, e cioè nella misura di 6 € pro die. La quantificazione è peraltro da determinare a far data dal 18 febbraio 2019 fino al provvedimento del Corecom di rigetto dell'istanza del GU 5, laddove l'operatore ha definitivamente acclarato l'impossibilità di un intervento risolutivo della problematica (8 marzo 2019). Da quel momento l'utente avrebbe potuto richiedere il recesso senza costi. Pertanto, abbiamo la seguente quantificazione: 6 € x 19 giorni = 114,00 €. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 06/08/2019, è tenuta a corrispondere all'utente la somma di € 114,00 per malfunzionamenti, con riferimento all'articolo 6 del Regolamento Indennizzi Agcom. Spese di procedura compensate.

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

f.to