CORECOM Lazio

DETERMINAFascicolo n. GU14/154930/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx L. - 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 Cxxx L., del 25/07/2019 acquisita con protocollo n. 0329403 del 25/07/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante L’utente, nel formulario, riportava quanto di seguito. <<Cliente Fastweb effettuorecesso mezzo raccomandata A/R il 25-10-2018 in quanto per causa di forza maggiore devo abbandonare l' abitazione dove risiedevo e quindi contestualmente ho dovuto cessare tutte le mie utenze. Ricevo da parte del recupero crediti del gestore Fastweb messaggio per un insoluto € 73,03 per costi di recesso da me non dovuti. Invio reclamo in data 20-11-2019 dove contesto l'importo a me addebitato a tale

reclamo non ricevo alcun tipo di riscontro o risposta. All'udienza di conciliazione del 23 luglio 2019 alcun accordo veniva raggiunto.>>

2. La posizione dell'operatore Fastweb, con memoria, ha contestato la fondatezza della domanda, deducendodiversi profili di inammissibilità. Più in particolare, deduce che la disdetta non è prodotta. Inoltre rileva che non vi sono stati reclami per disservizi ma solo la richiesta di non pagare i costi di recesso. A tale proposito l'operatore rileva come abbia già stornato l'insoluto relativo all'addebito dei costi di recesso. Pertanto la posizione debitoria ad oggi è pari a zero.

3. Motivazione della decisione Nella sostanza occorre rilevare che l'operatore ha addebitato costi di recessoall'utente che sono stati stornati solo dopo l'udienza del 23/7/2019 senza che lo storno possa essere considerato come tempestivo riscontro, per facta concludentia, al reclamo del 20.11.2018 che, pertanto, merita di essere indennizzato. A tal proposito, si rammenta quanto riportato nella Delibera Agcom n. 22/11/CIR per cui "… 'l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata'. La difesa del gestore sul punto, pertanto, si palesa come destituita di fondamento. Rileva, in proposito, invece, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve 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. Ed invero, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta al reclamo, ovvero la risposta tardiva allo stesso da cui sia derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo". E' dovuto all'utente, pertanto, l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 20.11.2018 nella misura massima di € 300,00.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 25/07/2019, è tenuta a corrispondere al Sig. Luca Carrozzi, la somma di Euro 300,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo

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