

DETERMINA n° 32 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX / FASTWEB S.p.A.

GU14 / 333 / 2018

IL DIRIGENTE DELLA "SEGRETERIA CORECOM SICILIA

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 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*);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- 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, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), *l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “Regolamento”*;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTO** l'art. 19, comma 7, del “*Regolamento*” che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CORECOM. la definizione delle controversie di modesta entità aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00);
- VISTA** l’istanza di definizione del Sig. **XXXXXXXXXX** acquisita il 23.05.2018 *prot. n°27678*;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

Il Sig. XXXXXXXXX lamenta problemi legati alla navigazione nel mese di novembre 2015. Contatta ripetutamente il call center e solo il 15 dicembre un tecnico Telecom rileva un guasto nella cabina distribuzione. Vengono effettuati ulteriori controlli il 21.12.2015 ed il 28.12.2015 gli viene comunicata l’avvenuta risoluzione del problema.

In data 07.01.2016 provvede ad inoltrare reclamo a mezzo A/R.

Esperito il tentativo di conciliazione terminato con esito negativo, propone istanza di definizione a mezzo modello GU14 nel quale chiede:

- i)* Rimborso fatture pagate nonostante la mancata fruizione del servizio;
- ii)* indennizzo sospensione linea e/o malfunzionamento;
- iii)* indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iv)* storno insoluto, sub specie di eventuali consumi inesistenti o penale per recesso anticipato, costi disattivazione/migrazione;
- v)* ritiro pratica recupero crediti.

CONSIDERATA la posizione dell’operatore

Fastweb nella propria memoria difensiva asserisce in primis l’indeterminatezza dei periodi di disservizio, oltre ad aver inviato il relativo reclamo, ad avvenuta migrazione verso la Vodafone (04.01.2016). Inoltre, rappresenta che l’intervento della Telecom sulla centralina è avvenuto, in quanto tale attività è di competenza esclusiva della stessa Telecom. Si oppone alla richiesta di indennizzo per

sospensione e/o malfunzionamento stante il cospicuo traffico telefonico.

CONSIDERATA la motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le seguenti motivazioni.

In primis è bene evidenziare che la problematica evidenziata dall'istante riguarda disservizi relativi alla componente internet e non voce. Dalla ricostruzione dei fatti si è potuto appurare che i lamentati disservizi risalgono al mese di novembre 2015, quando il ricorrente registra la totale assenza della componente internet. Per tali disservizi l'utente asserisce di aver effettuato varie segnalazioni al call center, anche se non produce documentazione relativa alla loro tracciabilità, dalle stesse bollette depositate dalla Fastweb risalenti dal mese di settembre 2015 è possibile evincere le innumerevoli chiamate al servizio clienti Fastweb come ad es. il 27.09.2015, il 20.11.2015, il 27.11.2015, il 29.11.2015 svariate volte, il 2.12.2015 svariate volte. La Fastweb sostiene erroneamente che l'intenso traffico telefonico registrato dall'utente nei periodi di lamentato disservizio internet, lo esima da qualunque responsabilità nel merito della questione. Ma l'operatore, di contro, non ha depositato alcuna copia del tracciamento delle singole connessioni generate dall'utenza telefonica, oggetto di contestazione. Pertanto, alla luce dei fatti e della documentazione depositata, si accoglie la richiesta di rimborso delle fatture pagate nonostante la mancata fruizione del servizio di cui al punto *i)* a far data dal 27.11.2015 al 07.12.2015 (data di richiesta migrazione verso altro operatore), relativamente al canone internet. Si accoglie l'istanza di indennizzo per malfunzionamento di cui al punto *ii)* relativo la componente internet a far data dal 27.11.2015 al 07.12.2015 per un totale di 10 gg. secondo i parametri previsti dall'Art. 5, co.2 Delibera n.73/11/CONS. Si rigetta l'istanza di cui al punto *iii)* di indennizzo per mancata risposta al reclamo, essendo tardivo rispetto alla data in cui è stato attivato il processo di migrazione, avvenuto il 07.12.2015. Si accoglie l'istanza di cui al punto *iv)* di storno insoluto relativo alla componente internet e penale per recesso anticipato poiché l'utente, seppur a seguito della richiesta di migrazione, in data 07.01.2016 mette a conoscenza il gestore, tramite il suddetto reclamo, che la risoluzione contrattuale è stata determinata dall'inadempimento della Fastweb. Infine, si accoglie l'istanza di cui al punto *v)* ritiro, a spese del gestore,

della pratica di recupero crediti, ai fini del ricalcolo dell'insoluto dovuto dall'istante.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente,

DETERMINA

L'accoglimento parziale delle istanze del Sig. XXXXXXXX nei confronti della società Fastweb spa, disponendo:

1. il rimborso dei canoni pagati, relativi alla componente internet, a far data dal 27.11.2015 al 07.12.2015;
2. l'indennizzo per malfunzionamento, secondo i parametri previsti dall'Art. 5, co.2 Delibera n.73/11/CONS, di € 250,00;
3. lo storno dell'insoluto relativo al canone internet e penale per recesso anticipato;
4. il ritiro, a spese del gestore, della pratica di recupero crediti nei confronti dell'istante, ai fini del ricalo dell'insoluto.

Il rigetto di ogni altra istanza.

Ai sensi dell'art. 19 comma 3, del "*Regolamento*" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'*Autorità* ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259.

La società Fastweb spa. è tenuta, inoltre, a comunicare a questo CORECOM SICILIA l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 09/06/2020

IL DIRIGENTE
Segreteria Corecom. Sicilia
arch. Francesco Di Chiara

