

DETERMINA Fascicolo n. GU14/269180/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Uxxx Axxx Jxxx - 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 Uxxx Axxx Jxxx, del 20/04/2020 acquisita con protocollo n. 0171454 del 20/04/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell’istante: “Ad aprile 2018 ho richiesto l’attivazione di una linea dati Fastweb; anche se è avvenuto il collegamento e l’operatore ha cominciato a fatturare, la linea è stata interrotta sin dall’inizio. Ho pagato regolarmente le fatture segnalando al contempo l’interruzione continua della linea senza risolvere alcunché. Infine ho inviato disdetta ad aprile 2019 per giusta causa stante la mancata risoluzione del problema. Ho reclamato, inoltre, chiedendo lo storno delle fatture emesse e la restituzione degli importi

pagati per l'erogazione di un servizio da me mai fruito". Richieste: 1. indennizzo per interruzione della linea dati da

1.4.2018 ai 30 giorni successivi alla disdetta (30 maggio 2019) € 2.550 2. storno e rimborso di tutte le fatture emesse dall'operatore 3. chiusura della posizione debitoria, ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione costi, interruzione del ciclo di fatturazione - Disservizi segnalati: 1. Interruzione della linea per motivi tecnici

La posizione dell'operatore: L'istante afferma che la linea pur attivata, sarebbe "stata interrotta sin dall'inizio, ma, diversamente dalle affermazioni avversarie, non risultano le asserite interruzioni. A riprova di ciò, deposita lo storico delle segnalazioni pervenute. In sede conciliativa l'operatore si dichiarava disposto a stornare l'importo insoluto pari ad € 218,17, ma l'istante non aderiva

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. L'utente lamenta di aver attivato una linea dati Fastweb ma di non averne mai potuto usufruire per interruzione continua della linea. Dopo aver inoltrato reclamo, ha inviato formale disdetta nel mese di aprile 2019 chiedendo lo storno delle fatture emesse e la restituzione degli importi pagati. L'operatore, nelle memorie di replica, asserisce che in realtà l'interruzione di servizi non ci sarebbe mai stata e comunque è presente una sola segnalazione dell'utente riguardante la totale assenza dei servizi, della durata di un giorno. Dalla documentazione in atti non si rinviene un ulteriore disservizio subito dall'utente, né è presente il reclamo effettuato. Si esprime quindi parere negativo all'indennizzo richiesto per interruzione della linea, ad eccezione dell'importo di € 6 (un giorno di disservizio) di cui all'art.6 comma 1 del regolamento in materia di indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS). Quanto alla richiesta di storno di tutte le fatture emesse dall'operatore, non essendo depositate, non è possibile aderire alle richieste dell'utente. Infine, quanto alla richiesta di chiusura debitoria e di ritiro della pratica di recupero crediti, l'operatore si era già reso disponibile a stornare l'importo insoluto pari ad € 218,17 e a tale richiesta si esprime parere favorevole, in applicazione di un generale principio equitativo al quale devono informarsi le decisioni che qui occupano.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in accoglimento dell'istanza del 20/04/2020, è tenuta a corrispondere l'indennizzo ex all'art.6 comma 1 del Regolamento in materia di indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), per un importo pari ad € 6,00, alla chiusura della posizione debitoria dell'istante, con ritiro della pratica di recupero crediti, con storno dell'insoluto pari a € 218,17. 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