

DETERMINA Fascicolo n. GU14/370626/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mxxx F. - 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 Mxxx F., del 26/12/2020 acquisita con protocollo n. 0547410 del 26/12/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

“Da settembre 2019 ho modificato il contratto Fastweb fissandolo a 29,95 €/mese incluso: FastwebCasa a 29,95 €/mese (Internet illimitato alla massima velocità disponibile al tuo indirizzo e chiamate illimitate verso rete fissa e mobile nazionale) + Ultra fibra GRATIS + Modem voce GRATIS + Chi Chiama GRATIS. Invece dal mese di Ott 2019 cominciano ad addebitarmi le chiamate malgrado siano incluse nell’abbonamento. Ecco le fatture: 1 OTT 2019: 32,35€ (+2,40€) pagata 1 NOV 2019: 32,04€ (+2,09€) pagata 1 DIC 2019: 30,17€ (+0,22 €) pagata 1 GEN 2020: -36,84€ (quindi importo da pagare zero - non pagata) 1 FEB 2020: 94,66€ (se

ci mettiamo 29,95€ per GEN e FEB avrei dovuto pagare 59,90€, invece ho pagato 94,66€ (+34,76€) 1 MAR 2020: 29,95€ (finalmente una fattura esatta - pagata) 1 APR 2020: 344,87€ (+314,92€ - NON PAGATA). In tutto questo tempo sono state fatte decine di telefonate al servizio clienti, alle quali tutti gli operatori hanno risposto dicendomi che avevo ragione, che giustamente non avrebbero dovuto conteggiarmi anche le telefonate, ma che era un problema del sistema che non riuscivano a risolvere, dicendomi intanto di pagare anticipando le quote, sebbene irregolari, e poi mi avrebbero rimborsato il mese successivo nella bolletta. Io ho fatto così, anticipando sempre le bollette per come venivano erroneamente fatturate, ma ora la fattura di aprile (344,87€) ha raggiunto un livello inaccettabile. Ad inizio mese ho disattivato il RID bancario automatico, ed ero rimasto indietro non pagando le bollette di Mar e Apr, ma mi hanno minacciato di staccarmi l'utenza se non avessi pagato, poichè raggiunte le 2 fatture insolute sarei stato moroso. Quindi ho pagato la bolletta di Marzo, ma ora non potrò permettermi di pagare quella di Aprile, poichè la mia attività è chiusa dall'8 marzo causa Virus e non ho alcuna entrata economica da quasi 2 mesi. Decine e decine di chiamate, centinaia di minuti trascorsi al telefono per cercare di risolvere il problema tra attese, voci guida che fanno del tutto per non farti ad arrivare a parlare con un operatore, linee intasate, comunicazioni interrotte ed operatori incompetenti...." La richiesta è: annullare la fattura del 1° Dic (importo 38,86 €), poichè il contratto con Fastweb è cessato il 24.11.2020. In questa fattura sono incluse spese di abbonamento anticipato (dal 01/12/20 al 31/12/20) che non devo pagare, poichè il contratto è già cessato ed inoltre sono incluse spese di consumi effettuati a novembre che non devo pagare, perchè nel mio contratto sono incluse tutte le chiamate (il problema purtroppo continua a proseguire dopo ben 13 mesi di contestazioni e lamentele, malgrado fastweb ammetta che non dovrebbero conteggiarmi i consumi...); avere il rimborso delle quote relative ai consumi a me conteggiate in eccesso e non dovute, ovvero 14,92 € che è la somma dei mesi seguenti: 4,37€ (Lug '20) + 10,18€ (Ago '20) + 0,37 (Set '20) = 14,92 €. Risarcimento per tutti i disagi causati da Fastweb per tutte le innumerevoli chiamate fatte ogni mese a partire da Ott 2019 dovute al fatto che mi venivano conteggiati i consumi malgrado avessi un contratto "Fastwebcasa Promozione Privilege", che includeva chiamate illimitate verso rete fissa e mobile nazionale. Tutte queste innumerevoli chiamate mi hanno causato lunghe e snervanti attese al telefono nella speranza di riuscire a parlare con un operatore, al quale dovevo tutte le volte rispiegare tutto il problema. Più di un anno di lunghe attese che hanno tolto troppo tempo personale e soprattutto al mio orario di lavoro in ufficio causandomi numerosi richiami verbali da parte del mio supervisore. Inoltre, desidero sottolineare di essere stato abbonato fedele a Fastweb da 20 anni e che mai avrei pensato di sentirmi trattato così superficialmente e senza competenza dagli innumerevoli operatori con i quali mi sono trovato a parlare per mesi e mesi. Per questi spiacevoli disagi richiedo un indennizzo di € 2.450/00 (duemilaquattrocentocinquanta/00). –

L'operatore eccepisce innanzitutto l'inammissibilità dell'istanza nella parte relativa alle richieste di risarcimento, perché non si tratta di fattispecie indennizzabili ai fini e per le previsioni della delibera indennizzi AGCOM. Inoltre, evidenzia che ha compensato le fatture insolute con delle note di credito e che la ricostruzione fatta dall'istante non è esattamente corrispondente alla realtà, come è avvenuto, ad esempio, per le fatture di inizio 2020, in quanto quella di gennaio conteneva anche i costi del trasloco, circostanza dimenticata dalla parte istante.

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. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude che il risarcimento del danno che è di competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Quanto al merito, l'utente assume di avere attivato un contratto telefonico che prevedeva la corresponsione di € 29,95/mese in cambio di internet illimitato e chiamate illimitate. Il gestore non contesta la circostanza ammettendo l'emissione di note di credito per somme illegittimamente fatturate. Nelle fatture pervenute lamenta l'addebito specifico dei costi per consumi e ne chiede il rimborso; al contempo chiede l'annullamento della fattura emessa il primo dicembre 2020, ovvero in epoca successiva alla cessazione del contratto del 24.11.2020. L'utente evidenzia di aver effettuato numerose telefonate al servizio clienti, lamentando i disagi subiti senza ottenere un

riscontro favorevole. In relazione alla richiesta di annullamento della fattura emessa il primo dicembre (all.18) relativa all'abbonamento del mese di dicembre per € 31,52 ed a consumi relativi al mese di novembre per € 6,42 si ritiene di accogliere la stessa in un'ottica di favor utentis dal momento che il gestore non ha contestato la cessazione del contratto nella data indicata dall'istante. La fattura, pertanto, merita di essere stornata non essendo stata fornita la prova in atti che l'utente ha usufruito dei servizi fatturati. Si ritiene dovuto, inoltre, il rimborso della somma di € 14,92 richiesta dall'istante in quanto non vi è prova dell'effettivo riaccredito da parte del gestore.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in accoglimento dell'istanza del 26/12/2020, è tenuta a stornare la fattura del 1.12.2020 dell'importo di € 38,86 nonché al rimborso della somma di € 14,92.

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