



CORECOM Sicilia



DETERMINA

Fascicolo n. GU14/454810/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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”;

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’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 2018, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l’Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 08/09/2021 acquisita con protocollo n. 0356987 del 08/09/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

In data 20/02/2021, l’istante XXXX XXXX, sostiene di aver inoltrato una PEC per la mancata applicazione delle condizioni previste nell’offerta Promo Black Friday, che prevedeva 100 GB invece dei 70 disponibili, per la sim XXXXXXXXX. A questa pec ne seguivano delle altre, ma la situazione non si evolveva per il meglio. Nonostante ciò veniva però emessa una fattura non dovuta. Ad ulteriore pregiudizio, si evince dal resoconto dello stesso istante, il gestore cessava prima la sim XXXXXXXXX – senza che fosse stato richiesto da alcuno e

successivamente ulteriori tre sim, anch'esse non oggetto di tale richiesta e di sua disponibilità. A seguito di questi inconvenienti, il cliente decideva di cambiare gestore, ma anche per questo rapporto contrattuale insorgevano dei problemi legati all'addebito di importi non dovuti, essendo pervenuti nel momento in cui la linea era già stata migrata ad altro operatore. Anche in questo caso, i reclami inoltrati non avevano esito positivo. Oggi viene richiesto, per quanto riguarda la sim mobile XXXXXXXX, : 1) l'indennizzo per sospensione del servizio pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione dal 16/04 all'11/05 data di richiesta di cessazione, ovvero 25 giorni per un importo di € 187,50; 2) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami per un importo di € 300,00 come massimo previsto; 3) lo storno della fattura emessa in data 01/05 di € 9,87 relativa al periodo 11/04-11/05 in cui la sim era sospesa; 4) lo storno della fattura emessa in data 01/06 di € 9,87 relativa al periodo 11/05-11/06, successiva quindi alla cessazione; 5) indennizzo di € 100 per il disservizio subito. Per ciò che attiene l'utenza mobile XXXXXXXX, per la cessazione del servizio e in assenza del previsto preavviso, viene richiesto: 1) indennizzo di euro 7,50 al giorno per la sospensione per un totale di 25 gg per una somma di euro 187,50; l'indennizzo per mancata risposta ai reclami per un importo di 300,00 euro; 3) storno fattura dell'1 maggio 2021 per 9,87 euro, ed altrettanto per la fattura emessa l'1 giugno 2021; indennizzo per perdita della numerazione; 4) indennizzo di € 100 per il disservizio subito. In riferimento alle utenze mobili XXXXXXXX – XXXXXXXX – XXXXXXXX viene richiesto: 1) indennizzo per perdita della numerazione; 2) indennizzo per mancata risposta ai reclami; 3) storno delle fatture; 4) restituzione del credito posseduto; 5) rimborso delle spese sostenute per acquisto nuove schede; 6) indennizzo per cessazione delle schede senza richiesta alcuna; 7) indennizzo di € 100 per il disservizio subito. Per quanto riguarda la linea fissa XXXXXXXX viene infine richiesto l'indennizzo per mancata risposta ai reclami nonché lo storno delle somme fatturate ma non dovute, nonché l'indennizzo di € 100 per il disservizio subito.

Il gestore Fastweb spa, nel corso delle sue memorie, regolarmente depositate replica che non appare conforme quanto richiesto in fase di tentativo di conciliazione, con quanto esposto nel tentativo di definizione della vicenda. Viene inoltre eccepito che la numerazione XXXXXXXX esula dal contratto di pertinenza della odierna discussione e pertanto ne viene richiesto lo stralcio. Nel merito lo stesso gestore, eccepisce che non viene dimostrato, da parte istante, l'attivazione del piano tariffario reclamato. La sim XXXXXXXX, e soltanto alla data del 20 aprile ne veniva reclamato il mancato funzionamento. In data 11 maggio, proseguono le predette memorie, perveniva la disdetta della stessa numerazione che si completava in data 11 giugno. Su questa scheda permane una posizione debitoria di circa 20 euro che il gestore offre di portare a compensazione con il credito residuo di 16 euro spettante al cliente. Non essendo dimostrato il periodo di sospensione amministrativa sin dal 16 aprile alla disdetta dell'11 maggio decadono le pretese richieste ed ammissibili in relazione a quanto evidenziato nel precedente UG. In caso contrario, andrebbe applicato l'art 6 comma 1 del vigente Regolamento sugli indennizzi. Per ciò che attiene la mancata risposta al reclamo al più il calcolo va riferito dall'invio dello stesso (20 febbraio 2021) al netto dei 45 gg utili alla risposta e quindi 6 aprile 2021 sino alla data della disdetta che è quella dell'11 maggio. Al più sarebbero da calcolare 35 gg. Non è previsto, infine, alcun ulteriore rimborso forfettario di 100,00 euro così come richiesto dall'istante. Per quanto attiene le numerazioni XXXXXXXX – XXXXXXXX – XXXXXXXX si rileva che mai sono state cessate. In particolare l'utenza XXXXXXXX prova ne sia che è stata migrata ad altro operatore il 17 agosto e nel caso fosse stata cessata a giugno, la migrazione non sarebbe stata possibile. Le altre due numerazioni XXXXXXXX – XXXXXXXX , sono state conferite al cliente in maniera gratuita e non hanno mai generato costi. Tra l'altro, sono ancora attive. Per dar forza alle proprie ragioni, sempre il gestore nel corso delle sue memorie, richiama il precedente GU5 inoltrato dall'istante nel giugno del 2021, che si concluse con una archiviazione proprio perché fu riscontrata la loro funzionalità e lo stato di attività in corso. Ad ulteriore supporto difensivo, il gestore ribadisce di non avere operato alcuna sospensione amministrativa sulle schede XXXXXXXX – XXXXXXXX, in quanto gratuite che non generavano costi da addebitare al cliente. Anche in questo caso viene fatto rilevare che non è previsto, infine, alcun ulteriore rimborso forfettario di 100,00 euro, così come richiesto dall'istante. In ultimo, viene trattata la linea fissa XXXXXXXX, per la quale la Fastweb ammette di dover restituire la somma di euro 28,95 euro, quale canone effettivamente non dovuto dal cliente. In questo caso non è invece dovuto il mancato riscontro al reclamo, in quanto è stata depositata istanza di conciliazione, entro i previsti 45 gg. come tempo per il gestore di replicare. In ragione di tutto quanto esposto, la Fastweb evidenzia che alcuna responsabilità è ad essa ascrivibile in merito a quanto eccepito dall'istante e pertanto, le sue richieste non possono trovare accoglimento.

In ragione di quanto esposto dalle due parti in odierna contrapposizione, si evince che le versioni sono abbastanza contrastanti su tutti gli argomenti trattati. A fronte delle richieste avanzate dall'istante, per la cessazione delle sue schede, il gestore addirittura evidenzia come le stesse non siano mai state cessate, tant'è che risultano migrate ad altro gestore. Così come, avvalendosi del precedente procedimento di GU5, il Gestore pone in risalto che le stesse schede, non risultassero nemmeno sospese all'epoca dei fatti narrati, come invece sostiene l'istante. Basandosi sulla documentazione abbastanza circostanziata che è stata allegata in piattaforma, se ne deduce comunque che l'istante abbia in parte ragione ed sulla base dei riscontri, dimostri le sue rimozioni, limitatamente a quanto non argomentato sufficientemente dalle repliche del Gestore. Pertanto il quadro riassuntivo da luogo alla seguente ricostruzione: 1) Per la numerazione XXXXXXXX, il gestore ha obiettato che esula dal contratto di pertinenza della odierna discussione e pertanto, la relativa trattazione va stralciata dalla decisione in atto. A fronte dell'affermazione del gestore l'istante nulla ha replicato e non ha fornito prova contraria. Pertanto la discussione in merito viene stralciata. 2) Per l'utenza mobile XXXXXXXX, l'istante inoltra dei formali richiami, già dal 20 febbraio 2021, circa la disapplicazione delle condizioni contrattuali (fruibilità di 70 giga di traffico dati anziché i 100 pattuiti) e tali reclami non vengono riscontrati dal gestore. Pertanto è da accogliere la richiesta di indennizzo ai sensi dell'art 12 comma 1 dell'Allegato A della Delibera 347/18/Cons , limitatamente al periodo antecedente l'inoltro dell'istanza di disdetta, datata 11 maggio 2021. Su una base di 2,50 euro di indennizzo giornaliero, vanno conteggiati 35 gg di vacanza (al netto dei 45 gg. concessi da regolamento al gestore, per replicare), spetta attribuire all'istante l'indennizzo di 87,50 euro; Per quanto attiene la sospensione della linea, basandosi sulla messaggistica evidenziata tra le parti, viene accertato un periodo di sospensione della linea e pertanto l'indennizzo richiesto va calcolato secondo l'art.5 dell'Allegato A della Delibera 347/18/Cons., nel periodo che va dal 16 aprile all' 11 maggio 2021 (richiesta cessazione), così come evidenziato da parte istante. Quindi 7,50 euro al giorno per 25 gg. Per un totale di 187,50 euro da attribuire all'istante. Vanno inoltre stornate le due fatture da 9,87 euro riferentesi al periodo di sospensione narrato. Viene rigettata la richiesta di un indennizzo supplementare di 100,00 euro per il disservizio subito, avanzata dall'istante. 3) Per le utenze mobili XXXXXXXX – XXXXXXXX – XXXXXXXX, il richiamato provvedimento GU5, attesta la piena fruibilità e funzionalità delle tre linee, alla data del giugno 2021. Tra l'altro, la missiva inviata dal gestore datata 9 luglio (e riscontrata dall'istante il 19 luglio 2021, mediante raccomandata) informa di una cessazione dal 10 giugno 2021 delle suddette linee, a livello amministrativo, assicurandone una continuità di fruibilità per altri 30 gg. Detta nota, quindi preavvisa l'istante circa un futuro distacco, dando la possibilità all'istante di sottoscrivere o un nuovo contratto o di attivare la portabilità verso altro operatore. Non si ravvisano pertanto i motivi di una richiesta di indennizzo per una sospensione non avvenuta. E' ammesso a rimborso il credito residuo di 16 euro contenuto nelle schede, di fatto mai restituito all'istante, nonostante le precedenti rassicurazioni. Vengono inoltre rigettate le richieste di rimborso per l'acquisto di una nuova scheda, così come quella di un ulteriore indennizzo per il disagio subito. IL preavviso dato dal gestore, tra l'altro, consentiva una portabilità dei numeri e pertanto decadono anche le ragioni esposte circa l'indennizzo per eventuale perdita delle numerazioni, così come evidenziato dall'istante. 4) Per quanto attiene la linea fissa XXXXXXXX, per la quale la Fastweb ammette di dover restituire la somma di euro 28,95 euro, quale canone effettivamente non dovuto dal cliente, il rimborso va operato in uno alla assumenda decisione in corso. Non è invece dovuto il mancato riscontro al reclamo, in quanto lo stesso istante ha depositata istanza di conciliazione, entro i previsti 45 gg. come tempo per il gestore di replicare e per regolamento, ciò fa decadere il diritto all'indennizzo richiesto. Non viene concesso l'ulteriore indennizzo di 100,00 quale corrispettivo per il disservizio subito. Per nessuna delle utenze trattate spetta l'indennizzo per perdita di numerazione in quanto le stesse numerazioni sono ancora attive con altri gestori. In ultimo non vengono ammesse a rimborso le spese di procedura richieste dall'istante, in quanto non documentate a livello fiscale e non condivisibili constatata la gratuità della procedura in itinere e lo svolgimento del procedimento , esclusivamente in forma digitale. In sintesi il gestore dovrà indennizzare l'istante con la somma complessiva di euro 319.95, mentre vanno stornate le due fatture dell'1 maggio e dell'1 giugno 2021 di euro 9,87 ciascuna, ad oggi insolute.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 08/09/2021, è tenuta a indennizzare l'istante XXXX XXXX con la somma complessiva di euro 319.95, per le ragioni esposte nel corso delle motivazioni espresse in precedenza. Il pagamento de quo, dovrà essere effettuato, entro 60 gg. dalla pubblicazione del presente

provvedimento sul sito istituzionale dell'Agcom, mediante bonifico bancario intestato allo stesso istante, sulle coordinate Iban n. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx , già comunicate sul formulario inoltrato in piattaforma. Lo stesso gestore dovrà provvedere a stornare le due fatture emesse in data 1 maggio e 1 giugno 2021, di euro 9,87 ciascuna, ad oggi insolute e riferentesi alle linee oggetto di discussione.

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
Gianpaolo Simone