

DETERMINA Fascicolo n. GU14/349626/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX M. - 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 XXXXXX M. , del 06/11/2020 acquisita con protocollo n. 0462741 del 06/11/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

- La posizione dell’istante. Assume l’istante: “La Dott.ssa XXXXX ha un contratto di telefonia fissa con fastweb da numerosi anni. In particolare ha sottoscritto il contratto FastwebCasa con Internet illimitato e chiamate illimitate verso rete fissa e mobile nazionale, al costo di 29,95 mensili. Da ottobre 2019 hanno iniziato ad addebitare le chiamate. Inizialmente l’istante non se ne è resa conto ma da dicembre 2019, visto che l’importo del conto era più elevato, l’ha notato e da allora ha chiamato numerose volte il servizio Clienti, dal quale apprendeva che si trattava di un’anomalia e che l’avrebbero risolta. Il 13 maggio 2020 ha anche inviato una pec di reclamo, senza esito, nè rimborso di quanto ingiustamente Pagato. Ad oggi il problema non è risolto,

la Dott.ssa ha dovuto evitare di utilizzare il telefono fisso, anche in periodo di Covid-19, per evitare di pagare le chiamate, pur continuando a pagare Euro 29,95 al mese per l'uso di telefonia fissa e mobile illimitata. Si Aggiunge alla prima istanza che c'è stato un mancato accordo con fastweb che non solo per il disservizio ha offerto 50 euro, in maniera quasi offensiva, ma purtroppo, come da nuova fattura che allego, il problema è di nuovo presente, Infatti da ottobre 2020 mi sono stati addebitati ingiustamente ulteriori euro 13,00 per chiamate a telefoni fissi e cellulari". Su quanto assunto ha richiesto: "Rimborso del canone mensile per la telefonia fissa e mobile di cui non ho usufruito da ottobre 2019 a luglio 2020, ovvero a quando sarà risolta l'anomalia, pari ad Euro 299,50 fino a ottobre 2020, ed Euro 29,95 al mese per ogni mese successivo in cui il problema persista. Rimborso di tutte le telefonate ingiustamente addebitate da ottobre 2019, pari ad Euro 56.04, più € 13,00 del mese di ottobre 2020. Danno morale, pari ad Euro 2.000,00".

2. La posizione dell'operatore. Fastweb Spa, con memoria tempestivamente depositata, ha eccepito, preliminarmente l'inammissibilità della domanda di risarcimento del danno morale e nel merito riconosce che per la presenza di un baco nel sistema si sarebbero verificati degli errori ad oggi risolti con restituzione delle somme, indebitamente trattenute, spettanti all'utente nella misura di € 6,00 e non di € 13,00. L'operatore si dichiara debitore della sola cifra di €56,36 a favore dell'istante e contesta la restituzione dei canoni.

3. Motivazione della decisione. L'istanza è ammissibile ex art. 14 del Regolamento. Sul risarcimento del danno Morale Sulla richiesta di danno morale, quantificata in € 2.000,00 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'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Sul rimborso del canone mensile e delle telefonate ingiustamente addebitate. L'istante lamenta l'addebito di costi delle telefonate non previsto dal proprio piano che, al contrario, prevede chiamate illimitate. Il gestore ammette gli indebiti nella misura indicata dall'istante. Il disservizio lamentato dall'istante si è tradotto in una illegittima fatturazione di costi non dovuti. La fattispecie, per espressa previsione dei corecom e dell'Autorità non dà diritto ad autonomo indennizzo ma esclusivamente al rimborso/storno delle somme illegittimamente fatturate dal gestore. Stando così le cose non trova giustificazione la richiesta di rimborso del canone mensile che si giustificerebbe solo in totale assenza dei servizi voce e dati. Spetta, pertanto, all'utente il rimborso della somma di € 56,13, e di quelle successivamente contabilizzate a titolo di "telefonate", oltre interessi dalla domanda al soddisfo. La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie si ritiene di riconoscere € 50,00 a titolo di spese della procedura.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in accoglimento dell'istanza del 06/11/2020, è tenuta a restituire della somma di € 56,13 in favore dell'utente nonché alla corresponsione della somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura.

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 o suo delegato
franca cardinali