

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/114857/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - Fastweb SpA

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito Regolamento Indennizzi;

Visto l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Co.Re.Com. Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione 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" (Co.Re.Com.);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 24/04/2019 acquisita con protocollo N. 0180171 del 24/04/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

Con l’istanza sopra indicata, parte attrice, testualmente, ha rappresentato che « in data 5/06/2018 ha avuto riconosciuto un indennizzo di 30,00 euro per ritardo fruizione linea fibra dati per problemi tecnici. L’accredito sarebbe dovuto avvenire entro 30 gg su IBAN. Sempre e solo in seguito a mia verifica/richiesta/reclamo viene riconosciuto il mancato accredito e rimessa nuova nota di accredito che puntualmente non va a buon fine (senza che mi venga in alcun modo notificato l’esito negativo). Devo essere io puntualmente a dover nuovamente reclamare al fine di far aprire una nuova procedura di accredito ed in nessun caso hanno mai dato prova di transazione (CRO in caso di bonifico o Numero Raccomandata per tracciabilità). In alcuni casi l’operatore ha fortemente ed insistentemente detto che il rimborso risultava arrivato sino chiedermi di produrre l’estratto conto a testimonianza che non vi fossero accrediti invece di fornire tracciabilità dell’accredito. Ad oggi 23 novembre 2018 a seguito dell’ennesima chiamata al call center l’ipotetica raccomandata con l’assegno a mio credito risulta non andata a buon fine e mi viene chiesto se voglio richiedere una nuova emissione. Ho ribadito che non voglio una nuova riemissione ma mi aspetto che si concludano positivamente tutte quelle precedenti. » Sulla scorta di quanto sopra descritto ha richiesto: « Che venga considerato: il lungo termine trascorso dalla prima richiesta; il reiteramento del mancato accredito; il non aver mai autonomamente provveduto a comunicare in alcun modo l’esito negativo dell’accredito e la riemissione spontanea ed automatica dello stesso, rimandando invece al consumatore l’onere di controllare, chiamare, segnalare, spiegare ogni volta da capo tutta la situazione all’operatore con innumerevole difficoltà nel venir riconosciuto nuovamente il mio diritto e ragione di rimborso. Il non aver mai fornito tracciabilità delle ipotetiche prove di liquidazione (CRO in caso di accredito bancario o numero di raccomandata per tracciabilità). Questo atteggiamento ha alimentato

il sospetto che tutto sia stato fatto in malafede nella speranza che rinunciassi al mio diritto. Chiedo quindi un rimborso economico che vada oltre l'oggettivo rimborso di 30 euro. Chiedo che vengano prese delle azioni correttive al fine di rendere possibile (tramite APP o tramite call-center) la tracciabilità dei rimborsi da parte dei clienti, così che possano verificarne l'effettiva emissione, transazione bancaria ed effettivo accredito. »

Parte convenuta per il procedimento de quo ha depositato, nel rispetto nei termini procedurali, una propria memoria difensiva, con la quale contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza e si oppone alle richieste avversarie così come sono state formulate. Nel merito rappresenta che la ricostruzione dei fatti così come riferita da parte attorea non corrisponde esattamente al vero : la somma di €30,00 sarebbe dovuta essere corrisposta con assegno di traenza da inviare direttamente all'istante. L'istituto bancario avrebbe inviato una prima volta l'assegno in data 22 giugno e riaccreditato il 29.08.2018. In data 06.09.2018 è stata poi richiesta la seconda riemissione ma anche in questo caso risulta in data 10.11.2018 essere stato riaccreditato presso la banca. Non è chiaro il motivo del mancato incasso dell'assegno: la busta contenente gli assegni potrebbe non essere stata recapitata o potrebbe essere andata smarrita. Comunque Fastweb si dichiara pronta ad effettuare il versamento dei €30,00

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Passando al merito della controversia in argomento, occorre evidenziare che la fattispecie riguarda principalmente la mancata ricezione dell'istante della somma di €30,00 che Fastweb avrebbe dovuto restituire e per quanto accaduto parte attorea chiede un indennizzo « che vada oltre l'oggettivo rimborso di 30 euro » e richiede che « vengano prese delle azioni correttive al fine di rendere possibile (tramite APP o tramite call-center) la tracciabilità dei rimborsi da parte dei clienti, così che possano verificarne l'effettiva emissione, transazione bancaria ed effettivo accredito. » Alle luce di quanto emerso dalle risultanze istruttorie, si ritiene che le richieste avanzate dalla parte istante, in coerenza con precedenti pronunce da parte dell'Autorità e di altri Co.re.Com, possono essere accolte nei limiti di seguito precisati: 1)la richiesta di rimborso di €30,00 viene accolta; 2)non trova accoglimento la richiesta di un indennizzo per i fatti accaduti in quanto il disagio patito dall'istante, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento sugli indennizzi, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità; 3) la richiesta di « prendere delle azioni correttive al fine di rendere possibile (tramite APP o tramite call-center) la tracciabilità dei rimborsi da parte dei clienti, così che possano verificarne l'effettiva emissione, transazione bancaria ed effettivo accredito. » non può essere accolta in quanto questo Corecom ritiene di non potersi pronunziare in merito , ostando a ciò l'ambito della propria competenza decisoria, circoscritta nei termini di cui all'art. 20, comma 4 del regolamento in materia Agcom n. 203/18/CONS e s.m.i.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in accoglimento dell'istanza del 24/04/2019, è tenuta a , in parziale accoglimento e con il rigetto delle ulteriori richieste, rimborsare all'istante, XXXX XXXX, a mezzo di assegno o bonifico, la somma di €30,00 con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e sino al soddisfo.

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

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Francesco Di Chiara