

DETERMINA Fascicolo n. GU14/196540/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx 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 Cxxx M., del 29/10/2019 acquisita con protocollo n. 0463385 del 31/10/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante ha lamentato nei confronti di Fastweb: “Illecita sospensione del servizio telefonico il 5/9/2018 per una presunta morosità relativa al mese di novembre 2015 nel quale Fastweb oltre a non garantire la continuità di servizio voce è dati nella fase di migrazione da Telecom Italia ha preteso il pagamento del mese non erogato non dando seguito alla mia richiesta di emettere nota di credito. Nonostante i diversi reclami Fastweb oltre 3 anni dopo senza alcun preavviso mi ha nuovamente precluso la possibilità di utilizzo della

linea. Alla mancata erogazione del servizio hanno fatto seguito continue richieste di pagamenti per servizi non erogati.

Aggiungo che la linea voce non ha mai funzionato in modo corretto con errata segnalazione di utenza libera senza l'attivazione dello squillo di chiamata in casa. Per i danni subiti e le continue richieste di pagamenti non dovuti chiedo indennizzo oltre alla diffida vs Fastweb a continuare a richiedere pagamenti non dovuti. Vi ho inviato l'11/4/2019 raccomandata con documentazione dei danni subiti". Su quanto assunto ha chiesto: "In prima istanza è stato richiesto un indennizzo di Euro 2.900,00 e la diffida a fastweb da continuare a richiedere il pagamento di corrispettivi per servizi non erogati sia con comunicazioni standard che inviate da studi legali che società di recupero crediti. A seguito dell'analisi del documento 'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS - Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche l'indennizzo è stato, in coerenza con quanto previsto dal Regolamento di cui sopra in € 6.957,00".

L'operatore si costituiva nel procedimento di definizione rilevando l'infondatezza dell'istanza per mancanza di prova delle doglianze lamentate. Assumeva, che la sospensione sarebbe avvenuta, per morosità, dal 4.9.2018 al 16.10.2018, data della cessazione del contratto e che i disservizi lamentati non sarebbero mai stati reclamati.

L'istanza soddisfa parzialmente i requisiti di ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto parzialmente proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dalla parte istante può essere parzialmente accolta per i seguenti motivi. In primo luogo, rilevano le modalità di redazione dell'istanza, generica e indeterminata, e priva di sufficiente supporto probatorio atto a supportarne la fondatezza. L'istante lamenta una serie di malfunzionamenti documentati con una raccomandata, non allegata in atti, del 13.4.2019 (diversi mesi dopo la cessazione del contratto). Sostiene di aver inviato diversi reclami ma si limita ad allegare delle schermate della propria casella di Pec dalla quale si evincono degli invii al gestore il 13.9.2018, l'11.10.2018 ed il 13.4.2019 senza, tuttavia, allegare il contenuto delle pec e mettere in grado l'Autorità di valutare il contenuto delle comunicazioni inviate. Non risultano, pertanto, validi reclami di contestazione avverso il gestore, avverso le fatture, avverso i malfunzionamenti e, più in generale, non risulta una valida messa in mora del gestore. Il Regolamento Agcom ex delibera 179/03/CSP pone a carico di tutti gli operatori di TLC, a tutela della trasparenza nei confronti della clientela, di pubblicare i recapiti dedicati esclusivamente all'ascolto ed all'interlocuzione con il cliente, al fine di garantire un'assistenza puntuale. In particolare l'art 8 del citato Regolamento prevede espressamente il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica al proprio operatore, il quale mette a disposizione un servizio dedicato alla clientela e pubblica, attraverso la Carta Servizi sempre aggiornata ed accessibile sul proprio sito, le modalità ed i recapiti per la presentazione del reclamo; tali indirizzi possono essere anche reperiti in apposite sezioni del sito, o pubblicati su ciascuna fattura o forniti all'atto di adesione al contratto con le condizioni generali di abbonamento. Alla correttezza e trasparenza imposta al gestore nella gestione dei rapporti con la clientela, corrisponde simmetricamente un onere di correttezza e buona fede nell'esecuzione del rapporto contrattuale da parte dell'utente, il quale ai fini di una valida ed efficace interlocuzione e assistenza con il gestore, ha certamente l'onere di rivolgersi agli uffici a ciò preposti. L'utente non ha dato prova di aver messo in mora il gestore limitandosi, all'interno del fascicolo del procedimento a muovere le sue contestazioni, comunque generiche e non supportate dai reclami assunti come inoltrati al gestore. Tuttavia si ritiene di poter limitatamente ricostruire la vicenda attraverso le dichiarazioni in atti del gestore e le ricevute delle comunicazioni inviate a mezzo pec dall'istante al gestore. Dalle stesse si desume la sospensione della linea, come circostanziata dal gestore, dal 4.9.2018 mentre anche dall'oggetto della pec dell'11.10.2018 si desume la prossima cessazione della linea che il gestore individua nella data del 16.10.2018. Ricostruita così la vicenda contrattuale, il gestore non ha dato prova di avere fatto precedere la sospensione dal necessario preavviso, la stessa, pertanto, si palesa come illegittima e meritevole di indennizzo ex art. 5, comma 1, del Regolamento indennizzi dal 4.9.2018 al 16.10.2018 (data di cessazione della stessa per migrazione) per un totale di 32 gg, per due servizi, per un totale di € 480,00. Quanto, poi, al reclamo del 13.4.2019, lo stesso è successivo alla cessazione del contratto rendendo inutile la segnalazione del disservizio. La tardività del reclamo produce importanti conseguenze anche in merito alla richiesta di indennizzo per "mancata risposta al reclamo" dal momento che il diritto all'indennizzo nasce solo quando, nei casi di rigetto del reclamo, la

risposta al reclamo non sia stata data in forma scritta. Senza considerare che, comunque, alcun valido reclamo risulta allegato in atti. Nessun' altra domanda merita di essere accolta dal momento che alcuna prova vi è in atti a supporto delle domande formulate.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 29/10/2019, è tenuta a corrispondere all'istante, entro 60 gg dalla notifica del provvedimento, ai sensi dell'art. 5, comma 1, del Regolamento Indennizzi, la somma di € 480,00 oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo.

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