



CORECOM Lazio



DETERMINA Fascicolo n. GU14/367447/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Gxxx G. - 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 Gxxx G., del 16/12/2020 acquisita con protocollo n. 0534120 del 16/12/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell’istante. L’istante sig. Giovanni GIGLIO c. f.: GGLGNN54XXXXXXXX, cliente Fastweb con codice cliente n. 373XXXXXXXX, titolare dell’utenza telefonica n. 06.97XXXXXXXX, nel corso della procedura rappresentava: a. di aver contattato, il 09.06.2020, il gestore telefonico Fastweb Spa al fine di lamentare il malfunzionamento della linea e richiedere, nel contempo, il potenziamento della linea internet con passaggio da ADSL a Fibra, un indennizzo per il pregresso disservizio e la riduzione del canone di abbonamento; b. di aver ottenuto, nelle more, solo la riduzione del canone di abbonamento; c. di aver proceduto, il successivo

29.07.2020, con un ulteriore reclamo volto a lamentare la mancata risposta a quello precedente e di aver avanzato un'ulteriore segnalazione per l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite; d. che in data 04.12.2020 veniva sottoscritto dalle parti il verbale di mancato accordo (UG/334795/2020); e. di aver avanzato, il successivo 16.12.2020 istanza di definizione della controversia ai sensi degli art. 14 e ss. delibera n. 203/18/CONS, cui seguiva comunicazione di avvio del procedimento con data 18.12.2020. In base a tali premesse, l'istante richiedeva: i. immediata attivazione della fibra; ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata attivazione della fibra; iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata/tardiva risposta al reclamo (9.6.2020 e 29.7.2020) inoltrati per pratiche commerciali aggressive e scorrette nonché per violazione del codice del consumo e quindi per un totale di euro 3.000,00 (tremila/00).

Posizione dell'operatore. La società Fastweb spa, nel corso del contraddittorio, impugnava e contestava quanto asserito da parte istante e si opponeva alle richieste da questi avanzate per le seguenti motivazioni:

a. preliminarmente veniva chiesto lo stralcio della memoria depositata dall'istante in data 25 gennaio; b. con reclamo del 9.6.2020 l'istante chiedeva a Fastweb Spa il potenziamento della rete con il passaggio da ADSL a Fibra o, in alternativa, una riduzione del canone mensile nonché un indennizzo per il pregresso disservizio. c. Fastweb spa, pertanto, contattava tempestivamente il cliente offrendogli un piano tariffario più favorevole (da questi accettato) precisando, altresì, che si sarebbe provveduto al potenziamento della linea internet da ADSL a Fibra solo se possibile, vista l'infrastruttura presente; d. nelle more il potenziamento della linea non poteva essere attivato a causa di un problema tecnico dell'infrastruttura di cui Fastweb Spa non era e non è proprietario.

Motivazione della decisione. In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante nei confronti di Fastweb Spa possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. Preliminarmente si rileva che la società Fastweb, nelle proprie memorie difensive, chiedeva lo stralcio delle memorie prodotte dall'istante il 25 gennaio 2021 in quanto: "si fa presente che, mediante accesso alla piattaforma, la parte convenuta può presentare memorie entro il termine di 45 giorni dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 20, tutte le parti possono presentare eventuali controdeduzioni". Sulla richiesta di cui al punto sub i) avanzata al fine di ottenere l'immediata attivazione della fibra, si rappresenta quanto segue. Ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS, l'oggetto della pronuncia esclude che il Co.Re.Com possa imporre un obbligo di "facere" al gestore (DELIBERA m. 011/2021/CRL/UD del 19/07/2021 - A. Lavoratori Artigiani / Tim xxx – Lazio/ D/518/2017). La domanda è, dunque, inammissibile per difetto di competenza per materia del CORECOM. Tra l'altro, per mera completezza espositiva, preme rilevare come nel reclamo del 9.6.2020 ed integralmente riportato nelle memorie difensive dell'operatore del 26.1.2021, l'utente abbia testualmente lamentato: "atteso che la stessa non raggiunge i livelli minimi previsti dalla legge, chiedo che vengano effettuati i lavori di potenziamento o, in alternativa, una riduzione del canone ed un indennizzo per il pregresso"; alla luce di ciò, come dichiarato dal gestore e non contraddetto dall'utente, quest'ultimo veniva tempestivamente contattato dal servizio clienti Fastweb ed accettava un abbonamento mensile economicamente per lui più vantaggioso. Ogni altra eventuale richiesta sul punto, pertanto, non può trovare accoglimento. Sulla richiesta di cui al punto sub ii) avanzata al fine di ottenere la liquidazione dell'indennizzo per mancata attivazione della fibra, si rappresenta quanto segue. E' orientamento oramai consolidato quello di riconoscere all'utente un indennizzo per il ritardo o per la mancata risoluzione di un guasto prontamente segnalato al gestore salvo che quest'ultimo dimostri l'impossibilità tecnica di risolvere il disservizio o, quantomeno, dimostri di aver notiziato l'utente delle eventuali difficoltà riscontrate. In altre parole "ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla risoluzione del guasto rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto o con lo specifico accordo delle parti l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso, ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore" (Corecom Toscana, determinazione n. 3/11; Agcom Delibera n. 21/10/CIR, Corecom Lazio delibera nn. 16/10 e 33/12). Ebbene, dall'istruttoria è emersa chiaramente l'impossibilità di attivazione della Fibra da parte dell'operatore telefonico per motivazioni tecniche allo stesso non imputabili. Più precisamente il gestore non era e non è proprietario dell'infrastruttura malfunzionante necessaria per l'attivazione della Fibra e, pertanto, in ragione di tale disservizio, questa non può essere attivata. Di ciò la

Fastweb dava tempestiva comunicazione all'utente rispettando quanto stabilito dai regolamenti vigenti. Alla luce di quanto esaminato, pertanto, la domanda non può essere accolta. Sulla richiesta di cui al punto sub iii) avanzata al fine di ottenere la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami del 9.6.2020 e del 29.7.2020, avanzati dall'utente per pratiche commerciali aggressive e scorrette nonché per violazione del codice del consumo per un totale di euro 3.000,00 (tremila/00), si rappresenta quanto segue. Preliminarmente si rappresenta che in atti è stato prodotto unicamente il reclamo del 29.7.2020 e non anche quello del 9.6.2020; l'odierno convenuto, però, non solo non ha sotteso alcuna contestazione sul punto ma non ha neanche prodotto alcun documento che smentisca quanto asserito da controparte. Ebbene, alla luce di ciò preme rilevare come sia orientamento ormai consolidato ritenere che qualora l'operatore non fornisca alcuna risposta al reclamo ricevuto entro i termini stabiliti dalla Carta dei Servizi o dalle delibere dell'Autorità, questi è tenuto a corrispondere all'utente un indennizzo, da liquidare a far data dalla prima segnalazione presente in atti e pertanto, nel caso in esame, dal reclamo del 09.06.2020 (Delibera n. 44/11 emessa dal Co.Re.Com Calabria; Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR). Sul punto, pertanto, si ritiene congruo ed equo liquidare, per la mancata risposta al reclamo, un indirizzo pro die pari ad euro 2,50 (due/50) fino ad un massimo di euro 300,00 (trecento/00), così come previsto e disciplinato dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP e dall'art. 12 dell. Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS rubricato "Modifica del regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche di cui all'all. A della delibera 73/11/CONS". Alla luce di quanto rappresentato, pertanto, avendo l'istante avanzato il reclamo in data 09.06.2020 rimasto inevaso, si accoglie la richiesta di cui al punto sub iii) e si liquidano in favore dell'istante euro 300,00 (trecento/00), in quanto il calcolo pro die risulta superiore tale tetto. La richiesta di indennizzo per pratiche commerciali aggressive e scorrette deve, invece, essere rigettata. Ciò in quanto, sul punto, la richiesta dell'utente è assolutamente generica e non compiutamente circostanziata. Ad avallo di tale impostazione soccorre Corecom Umbria Delibera n. 14/12 secondo cui "A fronte di un'istanza generica e approssimativa dell'istante, qualora nessuna delle due parti fornisca chiarimenti e/o documentazione (omettendo quindi di evadere le specifiche richieste istruttorie formulate dal responsabile del procedimento), deve concludersi per il rigetto dell'istanza, non essendo possibile rinvenire in atti un comportamento scorretto o un inadempimento dell'operatore".

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 16/12/2020, è tenuta a corrispondere all'utente per la mancata risposta ai reclami € 300,00 con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza. Si compensano le 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
Roberto Rizzi

f.to