



DETERMINA Fascicolo n. GU14/140362/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- 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;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 25/06/2019 acquisita con protocollo n. 0275956 del 25/06/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente XXX codice fiscale XXX ha presentato in data 25/06/2019 l’istanza che, ai sensi degli art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società FASTWEB SPA. Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente, lamenta che nella fattura n XXX53 del 22/03/2018 gli sono stati addebitati costi illegittimi per telefonate fatte a telefoni cellulari i. Infatti a fronte di un plafond di 60 minuti/mese la Fastweb ha addebitato euro 4,08 benchè fosse stata rispettata la soglia del predetto plafond. Nonostante il reclamo del 31/07/2018 la Fastweb non ha provveduto a fornire alcuna spiegazione del caso né tanto meno al rimborso dei costi. Le richieste da parte dell’utente sono: 1- Restituzione dell’importo illegittimo; 2- indennizzo per mancata risposta al reclamo.

L’operatore Fastweb Spa con propria memoria ha rappresentato quanto segue: L’operatore Fastweb, come riscontrato dalle proprie memorie aveva intenzione di restituire l’importo di € 4,08 contestato, a seguito della presentazione della problematica. La risposta al reclamo formulata da Fastweb non dà adito ad alcuna forma di vera spiegazione se si dichiara, nel reclamo, che non si può verificare il traffico oltre due cicli di fatturazione e quindi è una risposta al reclamo di default. Infatti in ragione dell’art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) è previsto che “il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l’abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini

di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi". Dalla lettura di questo comma quindi ne consegue che gli operatori telefonici ovvero Fastweb, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico dell'ultimo semestre e, pertanto, dovendo garantire agli stessi l'esercizio di diritto di difesa, le uniche fatture da prendere in considerazione ai fini di un eventuale storno sono solo quelle relative agli ultimi sei mesi in cui è stato presentato il reclamo poichè per il traffico pregresso lo stesso viene cancellato o reso anonimo (la fattura n° XXX53 è stata emessa il 22/03/2018 ed il reclamo è del 31/07/2018) Per quel che interessa il merito risulterebbe, che effettivamente il contatore di traffico dell'operatore non era correttamente funzionante, neppure calcolando la fatturazione a 28 gg. La Fastweb provvedeva a rispondere al reclamo nell' agosto 2018 confliggente con quella del diario messaggi del giugno 2019.

MOTIVAZIONE: Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta dalla dott.ssa XXX e dalle memorie fornite dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, come di seguito precisato. L'utente lamenta che nella fattura n XXX53 del 22/03/2018 sono stati addebitati costi illegittimi per telefonate su cellulari, a fronte di un plafond di 60 minuti/mese. La Fastweb ha addebitato euro 4,08, benché fosse stata rispettata la soglia del predetto plafond. Nonostante il reclamo del 31/07/2018 la Fastweb non ha provveduto alla spiegazione del caso, né tanto meno al rimborso dei costi. Per tale motivazione si accoglie la richiesta dell'utente, concordando con quanto riportato dalla difesa proposta dall'operatore, corrispondendo l'importo massimo previsto di € 300 per la conclamata e mancata risposta al reclamo - ex art. 12 dell'allegato A della delibera Agcom n. 347/18/Cons. - il rimborso di € 1,68 per errata fatturazione a consumo (€ 4,08 – € 2,4), indennizzi disciplinati nella fattispecie dal Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera Agcom - Allegato A n. 347/18/Cons.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in accoglimento dell'istanza del 25/06/2019, è tenuta a rimborsare all'istante per i motivi di cui in premessa l'importo totale di euro 301,68 (trecentouno,68), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, da accreditare tramite assegno circolare/bonifico all'istante entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto.

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
ALFREDO AURILIO