



CORECOM Lazio



DETERMINA Fascicolo n. GU14/243537/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bxxx A. 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 Barsan Angelica Maricica, del 13/02/2020 acquisita con protocollo n. 0065909 del 13/02/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. L’istante Bxxx A. M., titolare di contratto sull’utenza n. xxxxx con la Fastweb, lamenta malfunzionamento della linea telefonica e indebita fatturazione. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue: - che l’istante, in data 15.09.2018 inviava una pec per sollecitare la chiusura del contratto e per segnalare una scarsa connessione internet. In data 17 settembre 2018 veniva inviata per pec sollecito per la chiusura del

contratto e per segnalare che il modem non funzionava, Il contratto amministrativamente si chiudeva a metà ottobre 2018. L'istante contestava la fattura emessa in data 01.08.2018, la fattura emesse del 01.09.2018, del 01.10.2018 e del 01.11.2018. Inoltre si chiede un equo indennizzo per il "Danno esistenziale" subito dall'ing. S. Braut che utilizza per attività professionale la linea telefonica. A sostegno dell'istanza si afferma che "La responsabilità dei suddetti disservizi non può che essere integralmente attribuita alla scorretta gestione della pratica da parte del gestore Fastweb reo di non aver mai dialogato con l'ISTANTE anche quando ha inviato reclami e segnalazioni. Fastweb non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione della pratica EVIDENZIANDO SCARSO SPIRITO CONCILIATIVO, nonostante anche emanazione del provvedimento urgente di riattivazione/trasloco linea costringendo l'istante a presentare istanza di definizione".

La posizione dell'istante. L'istante Bxxx A. M., titolare di contratto sull'utenza n. xxxxx con la Fastweb, lamenta malfunzionamento della linea telefonica e indebita fatturazione. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue: - che l'istante, in data 15.09.2018 inviava una pec per sollecitare la chiusura del contratto e per segnalare una scarsa connessione internet. In data 17 settembre 2018 veniva inviata per pec sollecito per la chiusura del contratto e per segnalare che il modem non funzionava, Il contratto amministrativamente si chiudeva a metà ottobre 2018. L'istante contestava la fattura emessa in data 01.08.2018, la fattura emesse del 01.09.2018, del 01.10.2018 e del 01.11.2018. Inoltre si chiede un equo indennizzo per il "Danno esistenziale" subito dall'ing. S. Braut che utilizza per attività professionale la linea telefonica. A sostegno dell'istanza si afferma che "La responsabilità dei suddetti disservizi non può che essere integralmente attribuita alla scorretta gestione della pratica da parte del gestore Fastweb reo di non aver mai dialogato con l'ISTANTE anche quando ha inviato reclami e segnalazioni. Fastweb non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione della pratica EVIDENZIANDO SCARSO SPIRITO CONCILIATIVO, nonostante anche emanazione del provvedimento urgente di riattivazione/trasloco linea costringendo l'istante a presentare istanza di definizione".

Motivazione della decisione. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte parzialmente come di seguito precisato. Preliminarmente, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Per tre fatture emesse del 01.09.2018, del 01.10.2018, del 01.11.2018, che non sono state pagate da parte istante e non contengono assolutamente costi di chiusura, Fastweb comunque si rende disponibile a stornare integralmente l'insoluto esistente ed a ritirare la pratica di recupero crediti in esenzione spese. L'operatore non ha fornito nelle sue memorie documentazione idonea a dimostrare che le pretese di parte istante fossero infondate e immotivate, ma limitandosi a fornire una giustificazione tecnico-legale ai disservizi lamentati dalla sig.ra Bxxx A. M.. Per quanto concerne il disservizio non vi è alcun riferimento temporale circa l'asserito disservizio indicato, ciò che impedisce di accogliere la richiesta di indennizzo sul punto. Viene accolta invece la richiesta di indennizzo relativo alla mancata risposta ai reclami, atteso che l'art. 11 dell'All. A della delibera 73/11/CONS stabilisce che "Se l'operatore non fornisce alcuna risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Parte resistente non ha mai prodotto risposta ai reclami presentati dalla parte istante e pertanto appare legittima e giustificata la quantificazione di € 300,00, essendo il calcolo pro die superiore al tetto regolamentare. In relazione alla richiesta di indennizzo per danno esistenziale subito dall'Ing. S. Braut che utilizza per attività professionale la linea telefonica si rigetta essendo riferita a un soggetto giuridico diverso dal titolare del contratto ed essendo esclusa in questa sede alcuna risarcibilità di danno di tale natura. Nel caso di specie, considerato il comportamento processuale delle parti, appare equo liquidare le spese di procedura in € 50,00.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in accoglimento dell'istanza del 13/02/2020, è tenuta a 1. storno integrale dell'insoluto ed al ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese, nonché a corrispondere la somma di € 300,00 ai sensi dell'art. 11 dell'All. A della delibera 73/11/CONS per mancata risposta ai reclami e la somma di € 50,00 quale 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