



CORECOM Lazio



DETERMINA Fascicolo n. GU14/307360/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA pxxx a. - 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 pxxx a., del 20/07/2020 acquisita con protocollo n. 0309951 del 20/07/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante ha rappresentato quanto segue: “ Si contesta modifica illegittima delle condizioni contrattuali per la sim voce che costava euro 5,95 mentre recentemente il gestore addebitava per lo stesso contratto la somma di euro 7,95 . Pertanto ho provveduto a chiamare il servizio clienti e lo stesso riferiva che potevo cambiare gestore senza costi di penale , ma riferivo che sono una persona anziana e nella mia abitazione funziona bene fastweb , non so sostituire le sim e non ho disponibilità economica per acquistare un altro contratto visto che questo e stato attivato recentemente e mi trovo bene con il prezzo sottoscritto a 5,95 ma il servizio clienti non

ha voluto sentire ragioni e mi confermava che non mi avrebbero riportato alle precedenti condizioni . Pertanto ho provveduto ad inviare diversi reclami via Pec ove il gestore ad oggi non ha mai fornito riscontro ne dato seguito alle richieste formulate creandomi seri disagi familiari e personali.” Tanto premesso, con l’istanza di definizione, ha avanzato le seguenti richieste: “di riportare il contratto alle precedenti condizioni pari ad euro 5,95 mese - si richiede il rimborso della differenza del canone applicata in fattura rispetto alle precedenti condizioni - si richiede indennizzo per modifica illegittima delle condizioni contrattuali senza consenso - si richiede indennizzo per fatturazione illegittima e applicazione di costi difformi e di costi non dovuti - si richiede indennizzo per mancata risposta reclami e riscontro scritto - si richiede indennizzo per mancata trasparenza contrattuale - si richiede indennizzi da regolamento AGCOM”

L’operatore afferma la correttezza del proprio operato in quanto, come ammesso dall’utente, era perfettamente a conoscenza della modifica contrattuale.

Si osserva preliminarmente che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento. Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. La prima richiesta dell’istante non può essere accolta in quanto alla modifica unilaterale e massiva delle condizioni contrattuali non corrisponde alcuna tipologia di indennizzo previsto ai sensi della delibera n. 347/18/CONS. Né, tantomeno, la scrivente Autorità può imporre un facere al gestore. L’utente, che ha dichiarato di essere stato messo a conoscenza della modifica contrattuale pur non trovandola giusta, in tale circostanza ha diritto di recesso senza costi, con le modalità di cui alle Carte dei servizi ed alle disposizioni di legge (cfr., in particolare, art. 70, comma 4, d.lgs. n. 259/2003). La richiesta di indennizzo da mancata risposta al primo reclamo può essere accolta dal momento che non vi è prova che il riscontro sia stato effettivamente ricevuto dal gestore. In merito al secondo sono da condividere le contestazioni del gestore. Spetta, pertanto, all’utente la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell’istanza del 20/07/2020, è tenuta a corrispondere all’utente la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo oltre interessi 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