

DETERMINAFascicolo n. GU14/318246/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Txxx 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 Txxx G., del 23/08/2020 acquisita con protocollo n. 0347819 del 23/08/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante con istanza del 23-08-2020 ha richiesto l’avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Fastweb S.p.A, lamentando principalmente la mancata attivazione del servizio e/ o ritardo nell’attivazione dello stesso. In particolare, nell’istanza l’utente si dilunga sulle difficoltà incontrate per l’attivazione del servizio (INTERNET) e sulla carenza di informazione da parte dell’Operatore sulle motivazioni del ritardo nell’attivazione. Di conseguenza, richiede indennizzi vari, tra cui indennizzo per

mancato e/o per ritardo nell'attivazione del servizio, indennizzo per carenza di informativa sul ritardo dell'attivazione, storno delle fatture per il periodo di non funzionamento dell'utenza, danno economico, ecc.

Nella memoria versata in atti Fastweb evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente. Preliminarmente fa delle precisazioni a quanto sostenuto dall'istante. Soprattutto evidenzia che l'utente ha richiesto l'attivazione del servizio INTERNET con un primo contratto in data 27-06-2019 (contratto n. 10762952), contratto poi disdetto in data 9-09-2019, data in cui recatosi presso un centro Fastweb sottoscriveva un nuovo contratto n. 10942449, richiedendo l'attivazione del servizio tramite tecnologia FTTH, servizio che poi veniva attivato in data 03-10-2019 nei termini previsti contrattualmente e nella carta dei servizi. Ad ogni modo nella memoria l'Operatore si rende disponibile a rimborsare la somma di € 213,87 con storno integrale dell'insoluto sino a chiusura del ciclo di fatturazione. Da quanto innanzi evidenzia che alcuna responsabilità è ascrivibile a Fastweb e che le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione in atti la richiesta formulata da parte istante potrà essere accolta come di seguito precisato. Nel merito, si osserva che dalla documentazione in atti l'utente ha richiesto l'attivazione del servizio INTERNET con il primo contratto in data 27-06-2019 (contratto n. 10762952) e che, comunque, lo stesso alla data in cui veniva disdetto 09-09-2019 con la sottoscrizione di un nuovo contratto presso un centro Fastweb, non era stata attivato. Ebbene sul punto è da dire che in base all'art. 4 della Condizioni Generali di contratto l'operatore avrebbe dovuto attivare il servizio entro 60 giorni e cioè entro la data del 28-08-2019, circostanza pacifica tra le parti, per cui vi è stato un ritardo nell'attivazione di 12 giorni e detto ritardo andrà indennizzato ai sensi dell'art. 4 comma 1 del Regolamento indennizzi. E' da dire sul punto che l'operatore non ha fornito la prova di aver assolto neanche agli oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, tant'è vero che l'utente, recatosi presso un centro Fastweb, disdetta il primo contratto e ne attivava un altro, senza che ricevesse le informazioni di cui sopra in modo chiaro e dettagliato, per cui andrà concesso, oltre l'indennizzo di cui sopra, anche l'indennizzo previsto dal comma 2 del medesimo art. 4 del Regolamento indennizzi. Pertanto, in applicazione alle norme regolamentari sopra richiamate, avendo l'istante dimostrato di aver effettuato la segnalazione entro tre mesi dall'avvenuta conoscenza del disservizio, disservizio riconosciuto anche dall'operatore, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il ritardo nell'attivazione, per un totale di giorni 12, la somma pari ad euro 120,00 (centoventi/00), ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli art. 4, comma 1, e 13 della Delibera n. 347/18/Cons, e cioè € 7,50 per ogni giorno di ritardo (art. 4, comma 1), somma aumentata di un terzo trattandosi di servizio fornito su banda ultra-larga (art. 13, comma 2), ($12 \text{ gg.} \times 7,50 \text{ euro} = 90 + 30 - \text{aumento } 1/3 = 120,00$). A detto indennizzo va aggiunto l'indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi dei motivi della mancata/ritardata attivazione del servizio, sempre per un totale di giorni 12, l'ulteriore somma di euro 120,00 (centoventi/00), ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli art. 4, comma 2, e 13 della Delibera n. 347/18/Cons, e cioè € 7,50 per ogni giorno di ritardo (art. 4, comma 2), somma aumentata di un terzo trattandosi di servizio fornito su banda ultra-larga (art. 13, comma 2), ($12 \text{ gg.} \times 7,50 \text{ euro} = 90 + 30 - \text{aumento } 1/3 = 120,00$), per un totale complessivo di € 240,00. Per quanto riguarda invece il secondo contratto il servizio veniva attivato in data 03-10-2019 e, quindi, entro i termini previsti contrattualmente e nella carta dei servizi. In ordine poi alla richiesta, avanzata dall'utente, di rimborso e di storno delle fatture emesse per il primo contratto n. 10762952, per non aver usufruito del servizio, la stessa può trovare accoglimento per adesione da parte dell'Operatore, il quale, nella memoria, si rende disponibile a rimborsare la somma di € 213,87 con storno integrale dell'insoluto sino a chiusura del ciclo di fatturazione. In ultimo non può essere accolta la richiesta dell'utente di indennizzo di € 600,00 per riconoscimento del danno, quantificato in base alle ore lavorative di permesso prese per seguire l'attivazione della linea telefonica, non rientrando detta richiesta in nessuna delle ipotesi d'indennizzo previste dal Regolamento in materia di indennizzi.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 23/08/2020, è tenuta a pagare in favore dell'utente Sig. Tripodi Giacinto l'indennizzo complessivo di € 240,00, ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli art. 4, comma 1, comma 2, e 13 della Delibera n. 347/18/Cons, nonché a procedere al rimborso della

somma di € 213,87 con storno integrale dell'insoluto sino a chiusura del ciclo di fatturazione per quanto riguarda il contratto n. 1076295.

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