



CORECOM Emilia Romagna



DETERMINA Fascicolo n. GU14/522885/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Fastweb XXX

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 la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza della società XXX, del 09/05/2022 acquisita con protocollo n. 01XXX03 del 09/05/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione del 12/04/2022, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 09/05/2022, nei confronti della società Fastweb XXX (di seguito Fastweb), lamentando quanto segue. Dopo la sottoscrizione del contratto, l’operatore non consegnava il booster (ripetitore di segnale), apparecchiatura necessaria, pertanto, avanzava numerosi reclami/contestazioni, sia via PEC che via APP, rimasti senza alcun riscontro (evidenziando che, forse, i reclami sono ancora in gestione). A seguito del comportamento scorretto da parte di Fastweb, “richiamava il pagamento della prima fattura” (lasciando pagate la seconda e la terza per dimostrare la propria buona volontà), ma Fastweb, nonostante i reclami avanzati, in

data 18/11/2021, sospendeva il servizio per problemi amministrativi. In seguito alla prima disattivazione, proponeva un GU5, a seguito del quale Fastweb riattivava la linea dopo 8 giorni. In data 03/12/2021, pur nelle more di una procedura in corso, Fastweb staccava di nuovo la linea e a seguito di un altro GU5, riattivava la linea dopo 3 giorni. In data 10/12/2021, l'operatore, per la terza volta, sospendeva la linea e la riattivava nella medesima giornata, a seguito di reclamo al servizio clienti. L'operatore comunicava che per errore continuavano a staccare la linea. Segnala che il contratto comprende il servizio "business assist" da 336 euro + iva e l'installazione del modem da parte del tecnico, che in realtà non avveniva, in quanto il tecnico si limitava a lasciarlo nel cortile di casa. Ciò premesso, l'istante richiede: a) riattivazione immediata della linea; b) sconto 100% del costo "business assist", pari a 336 € + iva; c) sconto del 100 % di tutte le fatture (2 sono state anche pagate per errore della banca) fino alla definizione della controversia.

Con memoria del 06/06/2022, l'operatore richiede il rigetto delle richieste avversarie, evidenziando quanto segue. Precisa che l'operatore consegnava il c.d. "Booster" (ripetitore di segnale) a fine settembre 2021 e che per il ritardo nella consegna dello stesso, provvedeva a stornare dalla fattura del mese di ottobre 2021 (allegata) la somma di euro 49,00 "Contributo potenziamento Wi-Fi". Evidenzia che l'UG veniva depositato nel mese di novembre 2021, quando il ripetitore Booster era stato già consegnato. Ulteriormente, rileva che il Booster era previsto in comodato gratuito nel contratto e, quindi, al massimo, in caso di mancata consegna dello stesso (ma, come sopra detto, veniva consegnato a fine settembre 2021), applicabile sarebbe l'art. 4, comma 3, del Regolamento indennizzi. Precisa che l'istante presenta un insoluto pari ad euro 158,31 (allega schermata della posizione debitoria). Circa le sospensioni della linea, evidenzia che il cliente ne era perfettamente a conoscenza, considerato anche il mancato pagamento delle fatture emesse; come si evince dal formulario, i giorni complessivi sono al massimo 10. Evidenzia infine di non avere inserito in fattura, dal mese di gennaio 2022, alcun costo relativo al canone (allega fatture da gennaio a maggio 2022).

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. La richiesta sub a) non è accoglibile, la linea risultando essere già stata riattivata. Rispetto al lamentato disservizio (sospensione della linea), risultano infatti agli atti quattro istanze GU5 depositate: 1) la prima in data 08/11/2021, ed archiviata in data 17/11/2021, avendo l'operatore comunicato, in data 10/11/2021, che il servizio è stato riattivato; 2) la seconda in data 03/12/2021, ed archiviata in data 10/12/2021, avendo l'operatore comunicato, in data 06/12/2021, che il servizio è stato riattivato; 3) la terza in data 09/05/2022, ed archiviata in data 17/05/2022, avendo l'operatore comunicato, in data 09/05/2022, che il servizio è stato riattivato; 4) la quarta ed ultima, a tutt'oggi, in data 16/09/2022, ed archiviata in data 26/09/2022, avendo l'operatore comunicato, in data 21/09/2022, che il servizio è stato riattivato. Deve pertanto ritenersi che il lamentato disservizio abbia già trovato positiva soluzione. La richiesta sub b) non è accoglibile, stante quanto riferito da Fastweb in memoria, affermazione non contestata dall'istante, ovvero di avere già provveduto a stornare dalla fattura del mese di ottobre 2021 la somma di euro 49,00 "Contributo potenziamento Wi-Fi" a titolo di ristoro per il ritardo nell'avvenuta consegna del c.d. "Booster" (ripetitore di segnale), avvenuta a fine settembre 2021, storno da ritenersi soddisfacente del disservizio occorso. La richiesta sub c) è accoglibile, sia pure rimodulata come segue. Secondo un consolidato orientamento di Agcom (v. "Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", approvate con delibera n. 276/13/CONS), "in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In altre parole, quindi, se un utente agisce per la sola riattivazione di un servizio, senza chiedere il relativo indennizzo, nulla osta a disporre comunque la sua liquidazione, soprattutto in considerazione del fatto che alcuni indennizzi – secondo la normativa di settore – dovrebbero essere liquidati automaticamente". Ebbene, rispetto alla fattispecie in esame, alla luce della documentazione agli atti, non può accogliersi la richiesta di storno di tutte le fatture emesse, stante, tra l'altro, quanto riferito da Fastweb in memoria, affermazione non contestata dall'istante, ovvero di non avere inserito in fattura, dal mese di gennaio 2022, alcun costo relativo al canone, allegando, a tal riguardo, fatture da gennaio a maggio 2022. Peraltro, circa le sopra richiamate sospensioni dell'utenza telefonica, a dire dell'operatore conosciute dall'utente (attesa la mancata corresponsione delle fatture emesse), poiché a fascicolo non risulta copia di alcun preavviso di sospensione inoltrato all'istante, come invece espressamente richiesto ex art. 5, comma 1, allegato A alla delibera n. 390/21/CONS (ai sensi del quale "Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo

preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento"), si ritiene di riconoscere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'art. 5, comma 1, in combinato disposto, trattandosi di utenza affari, con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Pertanto, poiché i giorni di indebita sospensione risultano, complessivamente, 14 (come da GU5 sopra richiamati), l'utente risulta avere diritto ad un indennizzo pari ad euro 210 (euro 7,50 pro die x 2 (utenza affari) x 14 gg di disservizio).

DETERMINA

- Fastweb XXX in parziale accoglimento dell'istanza del 09/05/2022, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Fastweb XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. Fastweb XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 210,00 (duecentodieci/00) a norma dell'art. 5, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. 3. Fastweb XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS.

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
RITA FILIPPINI