

DETERMINA Fascicolo n. GU14/256271/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Axxx dxxx Alfieri Valerio - 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 della società Axxx di Axxx V., del 11/03/2020 acquisita con protocollo n. 0111304 del 11/03/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell’istante: Cliente Fastweb dal 2017 dichiara di aver subito la modifica delle condizioni contrattuali che comporta l’aumento degli importi fatturati modifiche apportate senza il suo consenso. Sporge reclamo presso il numero verde Fastweb senza ottenere alcun tipo di riscontro. Vista l’inerzia del gestore invia disdetta / reclamo in data 28.03.2019 mezzo A/R al quale non riceve ancora alcuna risposta. Pervengono fatture dove gli vengono addebitati costi di disattivazione e recesso non dovuti e traffico

sconosciuto. Si fa anche presente che l'istante non ha mai ricevuto il rimborso da parte del gestore riguardante la fatturazione a 28 giorni per il periodo compreso tra il 23 giugno 2017 e la data in cui è stata ripristinata la fatturazione mensile, rimborso stabilito da Delibera AGCOM del 19 dicembre 2017. Richieste Indennizzo per modifica delle condizioni contrattuali Indennizzo/ rimborso per modifica fatturazione a 28 giorni Indennizzo per mancata risposta ai reclami Sorno totale dell'insoluto Varie ed eventuali spese di procedura - Disservizi segnalati: 1. Altro 2. Addebito per traffico non riconosciuto 3. Addebito per costi di recesso/disattivazione 4. Contestazione fatture 5. Modifica delle condizioni contrattuali 6. Mancata/tardiva risposta a reclami

La posizione dell'operatore: Si costituisce l'operatore evidenziando che non ci sarebbe stato un reclamo alla modifica delle condizioni contrattuali, bensì una "disdetta"; inoltre, il cliente era a conoscenza sia della modifica delle condizioni contrattuali che della fatturazione a 28 g.

Motivazione della decisione: Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. L'utente lamenta la modifica delle condizioni contrattuali avvenute senza il suo consenso. A seguito di ciò sporge reclamo rimasto senza risposta e, successivamente, invia la disdetta. Gli vengono addebitati dei costi di disattivazione e recesso dei quali chiede il rimborso unitamente al rimborso dovuto per il periodo in cui è avvenuta la fatturazione a 28 giorni anziché mensile. Infine, chiede un indennizzo per mancato riscontro ai reclami e lo sorno dell'insoluto. Si evidenzia che: quanto alla richiesta di indennizzo per modifica delle condizioni contrattuali si esprime parere negativo, in quanto l'utente era stato portato a conoscenza della modifica e ne costituisce riprova quanto da egli stesso riportato nel reclamo in atti (all.4). Per quanto attiene alla fatturazione a 28 giorni si dispone il ricalcolo delle somme dovute dall'utente, con il calcolo dei giorni erosi, determinato per tutto il periodo in cui tale fatturazione si è verificata, se l'operatore non vi abbia già provveduto autonomamente. Quanto alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, nei documenti depositati, non si rileva un reclamo per cui si esprime parere negativo alla relativa richiesta di indennizzo. Per quanto riguarda la richiesta di sorno dell'insoluto, pari ad € 165,16, si esprime parere positivo, in quanto a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione. Nel caso di specie non risultano documentati i suddetti costi effettivi.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 11/03/2020, è tenuta a stornare delle fatture come da richiesta (€ 165,16), ed al ricalcolo, con sorno/rimborso, delle somme fatturate a 28 giorni, applicando la formula dei giorni erosi, qualora non abbia già provveduto in tal senso. Spese di procedura compensate.

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