

DETERMINA Fascicolo n. GU14/236745/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx F. - 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 Cxxx F., del 30/01/2020 acquisita con protocollo n. 0043257 del 30/01/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell’istante: “Nonostante tutto il tempo trascorso fino ad oggi ed il tentativo inutile di trovare una giusta soluzione alla mia incontrovertibile richiesta di rimborso per l’importo ingiustamente addebitatomi dall’azienda Fastweb in seguito al loro passaggio alla bolletta a 28 giorni, sono a chiedere un’ulteriore richiesta di rimborso, questa volta aggiungendo alla cifra precedente da me fornita di 60,00 €, anche i danni morali e materiali che ho dovuto subire e che continuo a subire visto il comportamento scorretto e la reticenza da parte di Fastweb” Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 250.0 –

Disservizi segnalati: 1. Altro La posizione dell'operatore: L'operatore ritiene che l'importo da corrispondere sia pari al canone mensile rapportato a 30 giorni e moltiplicato per il numero di giorni erosi (19) e che l'istante fosse stato posto a conoscenza della modifica contrattuale. Per quanto riguarda la richiesta risarcitoria, oltre ad essere infondata, non può essere avanzata nella presente sede. L'utente ha inoltrato richiesta di rimborso all'operatore telefonico per il periodo in cui è avvenuta la fatturazione a 28 giorni anziché mensile. La sua richiesta è pari al canone di abbonamento bimestrale (€ 60) oltre ai danni morali e materiali, per un totale di € 250. L'operatore ritiene che l'importo da corrispondere sia pari ad € 19,00, derivante dal canone mensile rapportato ai 30 giorni e moltiplicato per il numero di giorni erosi (19).

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. Si evidenzia che la richiesta dell'utente è generica e priva di qualsivoglia documentazione. Si esprime parere di diniego alla richiesta di rimborso, in quanto la documentazione probante è assente. In via equitativa si dispone l'indennizzo per l'importo riconosciuto dall'operatore, e cioè per € 19,00. Si esprime parere di diniego alla richiesta di risarcimento dei danni, in quanto non di competenza dell'Autorità Corecom.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 30/01/2020, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 19,00. 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