

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/106981/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - Fastweb SpA

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito Regolamento Indennizzi;

Visto l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Co.Re.Com. Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l' Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Co.Re.Com.);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 04/04/2019 acquisita con protocollo N. 0149923 del 04/04/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

Il Sig. XXXX XXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della Fastweb S.p.A. per la propria utenza di tipo privato XXXXXXXXX, e con abbinati i servizi voce e ADSL, l’interruzione dei servizi e l’indebita fatturazione subita post recesso. Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato di essere venuto a conoscenza dell’interruzione della propria utenza nel mese di agosto e dopo aver reclamato tale disservizio alla Fastweb S.p.A., non avendo avuto risolto il problema, è stato costretto a cambiare gestore telefonico perdendo il proprio numero telefonico di cui era in possesso da più di 20 anni. Nel proseguo dell’istanza, l’utente ha dichiarato che a seguito del recesso di cui sopra, l’operatore ha addebitato sulla propria carta di credito, due fatture relative ai mesi di Settembre ed Ottobre 2018, contenenti i costi per il recesso anticipato e per il modem, a suo dire non dovuti. In base a tali premesse l’istante ha richiesto : 1) il rimborso delle fatture; 2) il risarcimento per i disagi patiti; 3) l’indennizzo per l’interruzione del servizio; 4) la perdita del numero telefonico. L’istante ha depositato le controdeduzioni alla memoria della Fastweb S.p.A. nelle quali, testualmente ha dichiarato quanto segue: “1.Vero che ho fatto richiesta di migrazione, ma questo risale ai primi mesi dell’anno (febbraio/marzo 2019), ma tale richiesta è stata superata ad aprile, a seguito di nuova offerta fastweb che ho accettato. Nessun altra richiesta dopo tale accettazione dell’offerta telefonica! 2. La mia lettera/fax dell’8 giugno (ritrasmessa l’11/6) deve considerarsi superata dall’accordo fatto col punto vendita di via Rugg. Settimo nella stessa data, dove mi hanno detto ed offerto di provare un nuovo modem; in seguito fastweb me ne ha inviato uno nuovo a luglio ed io ho restituito quello datomi (vedi allegato in vs. mani) 3. Superati questi primi disagi, io ho avuto assistenza da fastweb

(tra un reclamo e l'altro) sino alla prima decade di agosto (anche con interventi in casa) 4. Ritengo che potrebbero essere risolutivi le (eventuali) registrazioni fatte durante i contatti telefonici intercorsi”.

L'operatore Fastweb S.p.A. di seguito Fastweb, società o operatore, ha depositato nei termini indicati la propria memoria con gli allegati, nella quale in sintesi ed a propria difesa, ha dichiarato quanto segue. In primis, l'operatore ha contestato tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza di definizione e si è opposto alle richieste fatte dall'istante; inoltre ha dichiarato che la ricostruzione dei fatti, così come descritta dall'utente, non corrisponde a quanto realmente accaduto. Difatti dal verbale di conciliazione paritetica allegato in atti dallo stesso istante, si evince che la Fastweb, a seguito della richiesta di migrazione della numerazione XXXXXXXX da parte del gestore TIM S.p.A., ha espletato regolarmente la migrazione verso tale operatore. Nello stesso verbale, per pura trasparenza, la società aveva anche fatto indicare le date di passaggio e di chiusura del contratto 7793278 riferito all'istante. Ovvero migrato in data 12 luglio con notifica 12 ricevuta successivamente e contratto chiuso ad agosto 2018, come da schermata di sistema deposita in atti. In relazione alla contestazione mossa dall'istante sulle fatture emesse a seguito del recesso, la società ha ribadito che nelle stesse non sono stati richiesti i canoni, ma solo ed esclusivamente i costi relativi a dismissione servizi e recesso anticipato. Pertanto e per quanto sopra argomentato la Fastweb ha asserito che le richieste, così come formulate dall'istante, non possono trovare accoglimento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, dalla disanima della documentazione in atti prodotta e per quanto discusso in sede di udienza, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità dell'eventuale richiesta di risarcimento del danno, formulata dall'utente e di cui al punto 2) atteso che, ai sensi dell'articolo 20 comma 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica, le pretese risarcitorie esulano dalla competenza dell'Autorità e conseguentemente del delegato Corecom, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Sempre in via preliminare, ed attesa la disanima della documentazione prodotta dall'istante, non potranno essere prese in considerazione; 1) la missiva formulata dallo stesso nella data del 13/07/2018 poiché l'utente non si è curato di allegare la pertinente ricevuta di trasmissione del fax, 2) il foglio di rapporto di intervento tecnico Fastweb, atteso che risulta totalmente illeggibile e privo di timbratura, 3) il modulo di consegna del modem guasto, poiché privo di data e di qualsiasi altro dato riconducibile e riferibile al modem dell'utente o all'utenza di cui si discute. In ultimo si significa che la narrazione dei fatti, così come formulata dall'istante nei propri scritti risulta alle volte incongruente atteso che lo stesso sporadicamente fa riferimento a fatti ed accadimenti avvenuti nel corso dell'anno 2019, che nulla hanno a che vedere con l'istanza di cui si discute, ovvero relativa all'anno 2018. Fatte queste necessarie puntualizzazioni, ed entrando nel merito della controversia è risultato quanto segue. Orbene dalla disanima degli atti al fascicolo è inequivocabile che, l'utente con missiva del 08/06/2018, trasmessa a mezzo fax in data 11/06/2018, ha comunicato alla Fastweb la volontà di cambiare operatore a seguito dei disservizi patiti sull'utenza XXXXXXXX. Difatti, come dichiarato dalla Fastweb e confermato dalla videata di sistema depositata in atti, l'utenza de qua è migrata ad altro operatore, nello specifico alla TIM, nella data del 12/07/2018. Tra l'altro, tale circostanza è stata riportata testualmente nel verbale di conciliazione paritetica allegato in atti, “..... come da evidenza fornita in DDC, il numero XXXXXXXX è stato acquisito da altro gestore (TIM) in data 12/07/2018. L'Operatore di destinazione ha successivamente notificato a Fastweb il passaggio dei servizi il 03/08/2018, data di chiusura del contratto...”. Pertanto la eventuale lamentata perdita della numerazione di cui al punto 4) non può trovare accoglimento. Difatti l'istante liberamente ha deciso di cambiare gestore come da volontà espressa nella missiva di cui sopra. Mentre, dalla disanima delle fatture in atti depositate, risulta parzialmente accoglibile la richiesta di cui al punto 1) per le ragioni che di seguito si dettagliano. La fattura n. M007295360 del 01/09/2018 risulta dovuta, atteso che l'importo addebitato dalla Fastweb a titolo di “importo per dismissione servizi Fastweb” è legittimo. Difatti, lo stesso è coerente con quello indicato nei prospetti informativi rinvenibili sia sul sito di Agcom che su quello del gestore per il relativo anno di riferimento. Mentre ed attesa la carenza di qualsiasi evidenza documentale attorno alla disciplina contrattuale del rapporto de quo, la fattura n. M009698532 del 01/10/2018 risulta da stornare in toto, atteso che l'addebito di cui si discute “recesso anticipato” non è stato suffragato da documentazione probante in atti depositata (modulistica contrattuale). Considerato che l'utente ha dichiarato di averla avuta addebitata sulla propria carta di credito e che la società non ha evidenziato al riguardo, alcuna situazione debitoria in relazione al contratto 7793278 intestato all'istante, la società è tenuta al rimborso della

somma di euro 71,92 con contestuale emissione della pertinente nota di credito. Dalla disanima della missiva trasmessa a mezzo fax nella data dell'11 giugno 2018, l'utente oltre a rendere edotto l'operatore della propria volontà di voler cambiare gestore, nel contempo lamentava allo stesso, i propri disservizi sull'utenza de qua. Disservizi, che per quanto trascritto si concretizzavano in un irregolare e discontinua erogazione del servizio voce e del servizio ADSL. Atteso che su tale problematica patita dall'utente, l'operatore non ha evidenziato alcunché, ma considerato che tale disservizio è stato comunque confermato dalla Fastweb, come da verbale di conciliazione paritetica depositata in atti, la richiesta di cui al punto 3) può trovare accoglimento. Pertanto la società è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'art.6 comma 2, del Regolamento in materia di indennizzi, nella misura di euro 3,00 al dì e per ambedue i servizi (voce e ADSL). Atteso che l'operatore non ha dato evidenza della risoluzione di tale disservizio patito dall'istante, difatti nessuna schermata è stata depositata in atti, i giorni interessati da disservizio risultano essere 30 calcolati dalla data di ricevimento della missiva ovvero dall' 11/06/2018 alla data dell'11/07/2018, considerato che nella successiva data del 12/07/2018 l'utenza è migrata verso altro operatore (TIM). Pertanto la Fastweb è tenuta a corrispondere all'istante la complessiva somma di euro 180,00 (centottanta/00). Infine, ed atteso il comportamento delle parti, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00).

DETERMINA

1. Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 04/04/2019, è tenuta a provvedere allo storno della fattura M009698532 del 01/10/2018 ed all'emissione della pertinente nota di credito, ed al rimborso della somma di euro 71,92, a mezzo bonifico o assegno bancario, maggiorata degli interessi legali e fino al soddisfo. 2. La società Fastweb S.p.A., è tenuta altresì a corrispondere all'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e fino al soddisfo: - euro 180,00 (centottanta/00) indennizzo per il malfunzionamento dell'utenza; 3. La società Fastweb è tenuta, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Francesco Di Chiara