

DETERMINA Fascicolo n. GU14/436248/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX S. - 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 XXXX S., del 23/06/2021 acquisita con protocollo n. 0279334 del 23/06/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. A conclusione del procedimento di conciliazione UG/XXXXXX/2021, come da verbale del 26 marzo 2021, l’istante ha presentato nei confronti di Fastweb S.p.A. istanza di definizione in data 23 giugno 2021. L’istante ha lamentato “Dal 1.9.2020 l’utente restò senza linea. A seguito delle segnalazioni la linea non venne ripristinata; l’utente riottenne la linea solo a seguito di migrazione per giusta causa in Tim”. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: a) Indennizzo per interruzione della linea dati dal 1.9.2020 al 1.10.2020 € 180; b) Storno fatture relative al periodo di disservizio e di quelle eventualmente successivamente

emesse sino ad interruzione del ciclo di fatturazione; c) Indennizzo per omessa risposta a reclamo € 300. L'istante, nelle controdeduzioni, ha replicato alla memoria dell'operatore e ha insistito nelle richieste formulate in GU14.

2. La posizione dell'operatore. La società Fastweb S.p.A, in data 15 novembre 2021, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha esposto quanto segue: "... Parte istante lamenta il malfunzionamento dal giorno 1 9 20 ed infatti, come anche da documentazione depositata dall'istante il giorno 1 settembre 2020 Fastweb nonostante avesse risolto il problema in data 2 settembre ha sostituito il modem Fastweb sino all'apertura del ticket del 19 settembre non ha più ricevuto alcuna segnalazione da parte della sig.ra XXXXX Anche dal tenore della pec inviata, del 30 9 2020, non si riscontrano aperture dei ticket; nella stessa infatti vengono riportati anche i codici delle telefonate. ... Quindi dal 2 settembre, data di sostituzione del modem sino al 19 9 20 data della seconda segnalazione dovrebbe aver funzionato regolarmente. A seguito della segnalazione del 19 9 20 Fastweb ha provveduto nuovamente a risostituire il modem in data 26 settembre,; a quella data il servizio internet era funzionante. Vi è poi la pec del 30 settembre con la quale si sostiene che il servizio dalla mattinata del 30 sarebbe stato nuovamente assente. Il disservizio cessava per stessa ammissione di parte istanza il 1 10 a seguito di migrazione di TIM. Da quanto si evince l'asserito disservizio ci sarebbe stato solo ed unicamente dal 1 9 al 2 9 (risolto entro i termini contrattuali e non indennizzabili); dal 19 al 26 settembre (giorni 7 ma indennizzabili sono 4 come da CGC, infatti la risoluzione dovrebbe avvenire entro le 72 ore). Nella fattura del mese di novembre ... è presente la voce per indennizzo ex delibera AGCOM 347/18/CONS per 7 giorni di asserito disservizio: ... Tecnicamente Fastweb ha già adempiuto ad indennizzare il cliente prima ancora della presentazione dell'UG che si ricorda essere del 2 11 20, mentre la fattura in questione è del 2 11 20. Si rappresenta, ancora, che dal corredo probatorio agli atti non risultano allegati reclami con i quali l'utente avrebbe reso edotto l'operatore dei disservizi asseritamente lamentati tra il giorno 3 settembre sino al giorno 19 settembre Per quanto riguarda la mancata risposta al reclamo alla pec del 30.09.20 occorre ricordare, per il caso che ci interessa, la Delibera AGCOM 212/18 nella quale AGCOM statuisce la non debenza dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo qualora non siano decorsi i 45 gg prima della presentazione dell'istanza di conciliazione ... E' di palese evidenza che alcuna responsabilità è ascrivibile a Fastweb e che le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento. ..."

3. Motivazione della decisione. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante sono parzialmente accolte per le seguenti motivazioni. Per quanto riguarda la richiesta a) "Indennizzo per interruzione della linea dati dal 1.9.2020 al 1.10.2020 € 180,00" si rileva che la stessa può essere accolta nei seguenti termini. L'istante ha presentato le seguenti segnalazioni: - La prima il 01.09.2020 e Fastweb S.p.A. ha sostituito il modem in data 02.09.2020. - La seconda il 19.09.2020 e Fastweb S.p.A. ha sostituito il modem in data 26.09.2020. - L'ultima il 30.09.2020 e Fastweb S.p.A. non ha avuto modo di poter intervenire poiché l'istante ha migrato il numero ad altro operatore in data 01.10.2020. Pertanto, alla luce delle segnalazioni sopra citate e dei documenti depositati, si può ritenere che il servizio è stato fruito in modo discontinuo nel periodo 01.09.2020 - 30.09.2020. Inoltre, si rileva che la società Fastweb S.p.A. ha riconosciuto la presenza di un disservizio, infatti ha corrisposto un indennizzo pari ad €35,00 nella fattura n.M02xxxxx96 del 01 novembre 2020. Alla luce di quanto suesposto, si riconosce alla parte attrice un indennizzo di €78,00 secondo l'art.6, comma 2, allegato A alla delibera n.347/18/CONS. Ai fini del calcolo, si considera che il dies a quo è il 04 settembre 2020, non può essere il 01 settembre poiché Fastweb è intervenuta il 02.09.2020 ovvero entro le 72 ore previsti dalla carta servizi, e che il dies ad quem è il 30.09.2020 ultimo giorno di disservizio. Pertanto, si contano 26 giorni che moltiplicati per 3 euro, previsti dall'art.6 comma 2, danno la somma di €78,00. L'importo sopra calcolato deve essere diminuito di €35,00 poiché il cliente ne ha beneficiato in fattura n.M02xxxxx96 del 01 novembre 2020. Pertanto, si riconosce all'istante un importo di €43,00. Per quanto riguarda la richiesta b) "Storno fatture relative al periodo di disservizio e di quelle eventualmente successivamente emesse sino ad interruzione del ciclo di fatturazione" non può essere accolta poiché l'istante non ha depositato alcun documento utile per consentire all'Autorità adita di riconoscerlo. Infatti, la fattura n.S00xxxxxx4, emessa il 01.09.2020, depositata dal cliente si riferisce al periodo di fatturazione "dal 01 Ago 2020 al 31 Ago 2020", e non al periodo oggetto di contestazione. Si può riconoscere lo storno di eventuali fatture successive al 30.09.2020 visto che l'istante è migrato ad altro operatore il 01.10.2020. Per quanto riguarda la richiesta c) Indennizzo per omessa risposta al reclamo € 300 si richiama: la Delibera AGCOM 212/18 "per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, infatti, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza

di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile" e il reclamo del 30 settembre 2020 inoltrato, tramite pec, dall'istante "...Rimane in attesa di Vostro positivo riscontro scritto entro e non oltre 45 giorni. ...". Ebbene, alla luce di quanto sopra richiamato, la richiesta c) non può essere accolta poiché tra la data del reclamo 30.09.2020 e quella di deposito dell'istanza di conciliazione, UG/xxxxxx/2020 del 02.11.2020, sono intercorsi 33 giorni, contrariamente ai 45 giorni previsti dalla delibera e dal reclamo dell'istante.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in accoglimento dell'istanza del 23/06/2021, è tenuta a 1) pagare in favore dell'istante la somma complessiva di €43,00, ai sensi dell'art.6, comma 2, allegato A alla delibera n.347/18/CONS, oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo. 2) stornare eventuali fatture successive al 30.09.2020 per le motivazioni in premessa.

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