CORECOM Lazio

**DETERMINAFascicolo n. GU14/259473/2020**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA di mxxx r. - 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 di mxxx r., del 21/03/2020 acquisita con protocollo n. 0127597 del 21/03/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell’istante: Descrizione dei fatti: Nella fattura N. M021864736 del 1.11.2019 sono stati addebitati erroneamente Euro 16,54 per telefonate internazionali zona 1, che invece sono incluse in tariffa. Il 10.11.2019 ho effettuato il primo reclamo, sia telefonicamente che sul sito, e mi fu detto che l'importo sarebbe stato riaccreditato in tempi brevi. Non avendo però ricevuto riscontro, ho inoltrato un altro reclamo scritto il 12.12.2019, cui è stato risposto nello stesso modo. Ad oggi, nonostante numerosi solleciti, non ho ricevuto nessun rimborso. Chiedo quindi il rimborso dell'importo suddetto, più l'indennizzo previsto per

mancato adempimento da parte del gestore, per un totale di Euro 300,00. - Richieste: Chiedo il rimborso dell'importo non riaccreditato, più l'indennizzo previsto per mancata risposta e mancato adempimento da parte del gestore, per un totale di Euro 300,00. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 300,00. Disservizi segnalati: Addebito per traffico extra-soglia

La posizione dell'operatore: Fastweb conferma l'errata fatturazione di € 16,54 e in fase conciliativa proponeva all'istante di stornare tale importo dalla prima fatturazione utile; non ritiene che vi possa essere stata mancata risposta al reclamo presentato dall'istante, in quanto alcun reclamo è stato depositato.

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 ha attivato una utenza telefonica con il gestore Fastweb, lamentando l'addebito di € 16,54 per telefonate internazionali comprese invece nel piano tariffario. Nonostante i reclami presentati il gestore non ha effettuato il rimborso dovuto. L'utente chiede quindi il rimborso della somma erroneamente addebitata ed un indennizzo per mancata risposta al reclamo e per mancato adempimento pari ad € 300. Il gestore, nelle memorie difensive, evidenzia un tentativo di conciliazione proposto e non accettato dall'utente che prevedeva lo storno dell'importo di cui in premessa riconoscendone la errata fatturazione ed un ulteriore somma a seguito dell'accettazione della proposta. Dall'esame della documentazione in atti si esprime parere favorevole al rimborso dell'importo richiesto, pari ad € 16,54, essendo riconosciuta dallo stesso gestore la errata fatturazione dello stesso. Per quanto concerne la richiesta dell'indennizzo ex art. 12 del Regolamento in materia di indennizzi, si deve tener conto della condotta del gestore, che ha fornito risposte differenti in merito alla specifica richiesta dell'utente (si vedano gli all.8 e 9) e pertanto si ritiene che possa essere applicabile in via equitativa un indennizzo di € 100,00.

## DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 21/03/2020, è tenuta a stornare la fattura n. M021864736 del 1.11.2019 per l'importo pari ad € 16,54 ed a corrispondere un indennizzo di € 100,00. 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