



CORECOM Lazio



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/256279/2020**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Axxx V. - 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 Axxx V., del 11/03/2020 acquisita con protocollo n. 0111323 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 per la telefonia mobile, con la numerazione 34780xxx, lamenta di aver subito la sospensione del servizio dal 13.03.2019 al 19.03.2019. Afferma di aver sporto immediatamente reclamo mezzo A/R in data 28.03.2019, al quale non avrebbe ricevuto alcun tipo di riscontro scritto. Tutto ciò, afferma, gli ha causato dei grossi disagi a livello lavorativo. - Richieste: Indennizzo per sospensione del servizio Indennizzo per mancata risposta ai reclami Rimborso degli importi pagati per un servizio non

usufruito Indennizzi vari varie ed eventuali spese di procedura Disservizi segnalati: 1. Addebito per traffico non riconosciuto 2. Altro 3. Mancata/tardiva risposta a reclami 4. Sospensione amministrativa dell'utenza

La posizione dell'operatore: L'operatore asserisce che non vi sarebbe stato alcun reclamo nel periodo di asserito disservizio e, comunque, di aver risposto alla pec inviata.

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 sospensione del servizio di ricezione del suo cellulare per i giorni 13/03/19-19/03/19 e chiede un indennizzo per sospensione del servizio, il rimborso delle spese sopportate per tali giorni ed un indennizzo per mancato riscontro ai reclami. L'operatore asserisce di non aver ricevuto alcun reclamo nei giorni di malfunzionamento; di aver fornito adeguata risposta alla pec inviata dall'utente soltanto il 29/03/19, quando ormai l'utenza telefonica era cessata. Si ritiene applicabile l'indennizzo ex art.6 c.1 del Reg. Indennizzi, per un importo pari ad € 36, in quanto dalla documentazione in atti emerge che vi è stata un'interruzione completa del servizio di ricezione (€ 6 x 6 giorni). Si ritiene altresì applicabile l'indennizzo ex art. 12 c.1, nell'importo massimo di € 300, in quanto risulta inviato un reclamo a cui l'operatore non ha fornito una adeguata risposta, limitandosi ad evidenziare che l'utenza era cessata. Il calcolo pro die risulta superiore al tetto regolamentare, che, pertanto, si applica. Si esprime parere di diniego al rimborso degli importi pagati durante i giorni di mancanza del servizio, in quanto non quantificabili per mancanza di documentazione. Spese di procedura compensate.

## DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 11/03/2020, è tenuta a -corrispondere l'indennizzo ex art.6 c.1 del Reg. per un importo pari ad € 36; -corrispondere l'indennizzo ex art. 12 c.1 del Reg. Indennizzi, per un importo di € 300. 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