

DETERMINA Fascicolo n. GU14/275055/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Nxxx E. - 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 della società Nxxx E., del 06/05/2020 acquisita con protocollo n. 0194481 del 06/05/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell’istante: Purtroppo sono diversi mesi che l’istante ha iniziato ad avere i primi problemi ogni giorno sull’utenza di Roma, in particolare con la connessione. E' stata richiesta ripetutamente, con il servizio clienti, una risoluzione alla problematica SENZA ALCUN ESITO, ogni volta dovevamo spegnere e riaccendere il router per poter svolgere le nostre attività. Il tutto ripetutamente. Abbiamo chiesto anche la possibilità di sostituire l'apparato router ma senza risposta. SEMPRE CONTINUANDO A PAGARE UN SERVIZIO che stava divenendo PESSIMO E SENZA ALCUNA SOLUZIONE MALGRADO

CONTESTATO CONTINUAMENTE L'art. 3, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, in virtù del quale gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Da parte sua, il gestore, telefonicamente con l'istante, ha riconosciuto che nell'ultimo periodo molti router della serie in ns possesso erano risultati difettosi. Il tutto ci ha portato alla decisione del passaggio ad altro operatore e questo ha fatto arrivare nell'ultima fattura addebiti per recesso anticipato malgrado la legge Bersani sulla telefonia, che infatti recita al comma 3 dell'Art.1 che "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni". La legge prevede l'abolizione dell'obbligo imposto dalle compagnie agli utenti, che avevo stipulato un contratto con esse, di rimanere fedeli senza possibilità di recedere. Nella fattispecie, spettava all'operatore provare di avere fornito il servizio in modo regolare e continuo, nonché di avere svolto tutte le attività necessarie a risolvere i disservizi, o che l'inadempimento sia dipeso da cause ad esso non imputabili ex art. 1218 codice civile, o da cause specifiche di esclusione della responsabilità. L'istante lamenta, pertanto, di essere rimasto "senza internet" in particolare ma anche con ripetute cadute di linea, pur avendo pagato regolarmente le fatture, e di aver subito gravi disagi in ragione del mancato funzionamento del servizio stesso. - Richieste: Si richiede chiusura contratto ed intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione. Si richiede indennizzo per il disservizio subito per € 400.00. Si richiede indennizzo mancata risposta ai reclami per € 300.00. - Disservizi segnalati: 1. 06965xxx. Addebito per costi di recesso/disattivazione

La posizione dell'operatore: Il gestore asserisce innanzitutto l'improcedibilità della domanda per l'indeterminatezza del periodo temporale di riferimento, si dichiara però disposto alla chiusura della pendenza debitoria, ma non riconosce l'indennizzo richiesto, in quanto il fax di reclamo è stato inviato ad un numero differente da quello indicato nelle Condizioni Generali del Contratto e quindi mai portato a conoscenza del gestore.

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 un'utenza telefonica affari con il gestore Fastweb, linea fissa +internet, lamentando, sin dall'inizio, problemi di connessione con la linea internet. Asserisce di aver contattato il servizio clienti, al quale avrebbe inviato anche un fax di reclamo, ma senza alcun esito. A seguito di ciò, ha chiesto la cessazione della linea telefonica con pec del 20 agosto 2019. Nel frattempo, la società di recupero crediti del gestore ha costituito in mora l'utente per un importo di € 101,71 pari alle fatture scadute e non pagate. L'utente chiede la chiusura della posizione debitoria, ed un indennizzo complessivo di € 700, di cui quanto ad € 400 per il disservizio subito e quanto ad € 300 per mancata risposta ai reclami. Il gestore non riconosce l'indennizzo richiesto in quanto il fax di reclamo è stato inviato ad un numero differente da quello indicato nelle Condizioni Generali del Contratto e quindi mai portato a conoscenza del gestore. In effetti, l'utente ha inviato il reclamo ad un numero corretto ma con prefisso sbagliato: numero di fax inviato: 06 36656507 numero di fax corretto: 02 36656507. Inoltre, nella pec di chiusura della linea telefonica, ha indicato quale motivazione la cessazione dell'attività commerciale, ben potendo indicare, tra le motivazioni, la "qualità dell'assistenza". Non è quindi adeguatamente provato che l'utente abbia subito l'interruzione del servizio, né per quale periodo. Per tali motivazioni, non si ritiene dovuto l'indennizzo richiesto mentre, in adesione con quanto già indicato dal gestore, si ritiene che la posizione debitoria dell'utente ben possa essere chiusa.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 06/05/2020, è tenuta a stornare integralmente l'insoluto ed a ritirare la pratica di recupero crediti in esenzione di spese. 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