



CORECOM Lazio



DETERMINA Fascicolo n. GU14/189033/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx SNC Dxxx Cxxx xxx & xxx SNC - 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 **Cxxx SNC Dxxx Cxxx xxx & xxx SNC**, del 15/10/2019 acquisita con protocollo n. 0437574 del 15/10/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante ha assunto: “L’utente sollecitava l’invio della fattura emessa il 1 luglio 2018, mai notificatagli. Contattava pertanto il servizio clienti per l’invio a mezzo posta ordinaria e/o posta elettronica ma le richieste sono sempre rimaste del tutto inevase. Il cliente non eseguiva il pagamento della fattura per non aver mai ricevuto contezza della stessa e della richiesta di pagamento. A tale ostruzionismo da parte di Fastweb si è aggiungeva la sospensione del servizio telefonico, protrattasi per più di 3 mesi e che arrecava gravi disagi

all'attività dell'odierno istante.”. Su quanto assunto ha richiesto: “....STORNO DELLA DEBITORIA PENDENTE IN CAPO ALL'UTENTE SI CHIEDE INDENNIZZO PER OGNI GIORNO DI SOSPENSIONE INDEBITA”.

Si costituiva Fastweb deducendo che il servizio clienti avrebbe comunicato l'importo della fattura e che la sospensione sarebbe avvenuta dal 28.10.2018 al 5.12.2018. Concludeva per il rigetto dell'istanza.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dall'utente può essere accolta in parte, nonostante le modalità di redazione dell'istanza presentata, la cui formulazione è generica e indeterminata. L'utente si limita infatti a lamentare quanto segue: “L'utente sollecitava l'invio della fattura emessa il 1 luglio 2018, mai notificatagli. Contattava pertanto il servizio clienti per l'invio a mezzo posta ordinaria e/o posta elettronica ma le richieste sono sempre rimaste del tutto inevase. Il cliente non eseguiva il pagamento della fattura per non aver mai ricevuto contezza della stessa e della richiesta di pagamento. A tale ostruzionismo da parte di Fastweb si è aggiungeva la sospensione del servizio telefonico, protrattasi per più di 3 mesi e che arrecava gravi disagi all'attività dell'odierno istante...”. Nulla ha prodotto a supporto dei propri scarni assunti. Non ha fornito la prova di avere richiesto al gestore la fattura. Non ha chiarito la natura della linea che sarebbe stata sospesa. Non ha chiarito, né provato tramite deposito del contratto o di altre fatture in suo possesso, se si tratti di linea voce e dati o solo voce. Non ha chiarito se si tratti di linea residenziale oppure business. È evidente che trattasi di una descrizione dei fatti insufficiente alla verifica dei tempi, circostanze e natura degli inadempimenti lamentati, non avendo infatti l'istante circostanziato i necessari elementi a puntello delle richieste, attesa la totale genericità delle contestazioni sugli asseriti disservizi, reclami presentati. Tuttavia si ritiene di poter limitatamente ricostruire la vicenda attraverso le dichiarazioni in atti del gestore. Dalle stesse si desume che, effettivamente, l'utente avrebbe chiesto all'assistenza del gestore la fattura e che l'operatore avrebbe comunicato l'importo della fattura richiesta. Tanto, tuttavia, non esime da responsabilità il gestore dal momento che è diritto dell'utente prendere visione dei costi e delle voci delle quali si richiede il pagamento senza che a tal fine possa valere ed essere sufficiente la semplice dichiarazione verbale di un operatore di call center. L'operatore non ha provato di avere inoltrato la fattura all'istante. Tuttavia, in difetto di qualsivoglia documentazione contraria, allegata o dichiarata o circostanziata dall'istante si ritiene di considerare accertato quanto dichiarato dal gestore che, stando alla ricostruzione effettuata ed ai documenti allegati, ha, sospeso illegittimamente (non vi è prova del previsto preavviso) la linea dal 28.10.2018 al 5.12.2018 Pertanto, ai sensi dell'art. 5, comma 1, del Regolamento indennizzi si riconosce l'indennizzo di € 457,50. Nessun'altra richiesta può essere valutata ed accolta per la totale mancanza di qualsivoglia prova in merito.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in accoglimento dell'istanza del 15/10/2019, è tenuta a corrispondere all'istante, entro 60 gg dalla notifica del provvedimento, ai sensi dell'art. 5, comma 1, del Regolamento Indennizzi, la somma di € 457,00 oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo.

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