

DETERMINA Fascicolo n. GU14/352898/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX E. - Fastweb SpAIL****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 XXXXXX E., del 13/11/2020 acquisita con protocollo n. 0475276 del 13/11/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante riferisce: “Contratto con codice cliente 1XXXXX mai attivato, in quanto è stato segnalato da Fastweb che il modem risultava consegnato in data 26 giugno 2020, mentre non è pervenuto se non dopo la disdetta del contratti: In data 26 giugno 2020 vengo contattata da un operatore di Fastweb per fare l’attivazione, ma lo informo che in realtà, non essendo arrivato il modem non posso precedere. L’operatore insiste nel confermare che, dai dati in suo possesso, risulta consegnato. Preoccupata della situazione, nei giorni seguenti ho contattato tutte le assistenze Fastweb messe a disposizione: Il modem è arrivato il 03.07.2020, successivamente alla pratica

di disdetta N°59917252 aperta il 02.07.2020 con registrazione telefonica, dopo numerosi reclami ignorati. Un operatore telefonico mi informa che la pratica per disdetta N°59917252 non può essere però annullata. Tenuta chiusa la scatola che lo conteneva, ho potuto quindi riconsegnare il modem solo il 17.09.2020, a seguito delle indicazioni ricevute via mail solo il 14.09.2020 per la restituzione del modem mai attivato. Inoltre, in data 26 luglio 2020, nell'app MyFastweb, risulta una pratica gestita per 'Attivazione linea Fastweb' N°60634511 mai richiesta! Ad oggi risultano emesse e saldate le seguenti fatture: N°M017379225 (32,88€) del 01.07.2020 e N°M015997533 (25,95€) del 01.08.2020 da rimborsare. Continuano le emissioni di fatture: N°M019999695 (26,87€) del 01.09.2020 non pagata M022297802 del 01.10.2020 (-18,98€), l'ultima in questione riporta la dicitura 'Il totale sarà accreditato tramite compensazione nelle successive fatture'. Nell'app MyFastweb inoltre, non è più presente lo storico delle pratiche e gli operatori telefonici, dopo infinite attese, mi trasferiscono ad altri operatori o riagganciano. Se gli operatori Fastweb contattati sia telefonicamente, sia tramite Messenger, WhatsApp e App MyFastweb, fossero stati in grado di fornirci l'indicazione che il modem era in riconsegna per il 03.07.2020, non avrei proceduto con la disdetta in data 02.07.2020. Su quanto assunto ha formulato le seguenti richieste: “Rimborso delle seguenti fatture: N°M017379225 e N°M015997533 per un totale di €58,83 e indennizzo di €1.000,00”.

L'operatore si difende eccependo che la proposta contrattuale è del 18.6.2020. Che il modem viene consegnato in data 3.7.2020, esattamente il giorno dopo il recesso da parte dell'istante. Ha dato atto della cessazione del contratto giusta richiesta dell'istante e si è dichiarato disponibile al rimborso di quanto corrisposto ed allo storno della fatturazione emessa ed insoluta.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. La richiesta di indennizzo di € 1000.00 si palesa, a ben vedere, come richiesta risarcitoria dal momento che non si ravvisano disservizi indennizzabile. Viene, pertanto, rigettata. Parte istante nella redazione del formulario lamenta la mancata attivazione del contratto avente codice cliente 1173612 che, giusta prova fornita dal gestore, risulta essere quella del 18.06.2020. Non è in contestazione che la ricezione del modem sia avvenuta in data 3.7.2020 e che la Sig.ra XXXXX, in data 2 luglio 2020, aveva già dato disdetta del contratto. Le Condizioni Generali del Contratto (CGC) del gestore, agli artt 4 e 5 prevedono che l'attivazione dei servizi avvenga entro 30 gg dalla sottoscrizione del contratto e che se l'attivazione è subordinata alla consegna degli apparati decorre dalla consegna degli apparati stessi. Il contratto è stato concluso in data 18.6.2020 ed il modem consegnato in data 3.7.2020 quindi entro il termine contrattuale dei 30 giorni previsti dalle CGC. Alcun ritardo, pertanto, può essere addebitato al gestore e alcun indennizzo a tale titolo riconosciuto. Merita, invece, accoglimento la richiesta di rimborso delle fatture e di storno di quelle di emissione dopo la cessazione e, più ingenerale quelle contabilizzate per un servizio mai fruito. Sulle spese del procedimento. La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto “del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”. Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, dell'effettiva e copiosa attività svolta dall'utente per venire a capo della controversia, si ritiene congruo compensare l'importo delle spese della procedura.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 13/11/2020, è tenuta a provvedere al rimborso delle fatture indebitamente corrisposte ed allo storno di quelle di emissione dopo la cessazione e, più ingenerale, di tutte quelle contabilizzate per un servizio mai fruito.

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 o suo delegato
franca cardinali