



CORECOM Emilia Romagna



DETERMINA Fascicolo n. GU14/682789/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Fastweb XXX

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;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 28/05/2024 acquisita con protocollo n. XXXXX del 28/05/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito della seduta di conciliazione paritetica svoltasi in data 18/03/2024 e conclusasi negativamente, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 28/05/2024 nei confronti di Fastweb XXX, d’ora in poi Fastweb, lamentando quanto nel seguito descritto. “Dal 15/05/2023 il segnale internet e la linea telefonica fissa risultavano completamente inattivi. Dopo ripetute segnalazioni e sollecitazioni attraverso il call center del servizio clienti Fastweb. Non ricevendo alcuna risposta di presa in carico del disservizio, in data 14/07/2023 invio una Pec di reclamo alla Fastweb. Persistendo il disservizio e la totale mancanza di risposte in data 18/07/2023 sono stato costretto a recedere dal contratto. I contatti telefonici con il servizio clienti avvenuti

durante i mesi precedenti il recesso del contratto ci assicuravano l'intervento di un tecnico che non si è mai palesato. Così il 19/07/2023 inviavo alla Fastweb una raccomandata richiedendo il rimborso rispettivamente dei canoni prelevati dal mio conto corrente nel periodo di assenza completa del segnale internet e un risarcimento per il grave disservizio. Si specifica che il contratto risulta intestato a XXX, ma le fatture sono state addebitate sul conto corrente di XXX (padre di XXX convivente) che ha la gestione completa dell'utenza". Ciò premesso, l'istante richiede: a) Rimborso Canoni prelevati in assenza del servizio internet e linea telefonica: 27/05/2023 €34,87 (dal 15/05/23 al 31/05/23) 26/06/2023 €35,87 27/07/2023 €35,87 26/08/2023 €35,87 26/09/2023 €19,54 Totale €144,59; b) Per il disservizio protrattosi dal 15/05/23 circa al 18/07/23, giorno del recesso dal contratto, un indennizzo quantificabile in € 6,00 per 63 giorni di disservizio, per un totale di € 378,00. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 522,59.

Fastweb, con memoria in data 04/07/2024, in merito alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue. L'utente aspira all'accoglimento delle sue richieste in quanto, in sintesi, lo stesso avrebbe subito e contestato alla Fastweb l'interruzione della linea gestita da tale operatore dal 15.05.23 al 18.07.23: data in cui egli procedeva a recedere dal contratto. L'istante contesta, altresì, le fatture emesse in costanza di, dedotto, disservizio. Fastweb rileva l'infondatezza dell'avversa istanza. 1. Sulla pretesa indennitaria. La richiesta volta ad ottenere un indennizzo da disservizio pari ad euro 378,00 non può trovare accoglimento per ragioni rinvenibili nella stessa ricostruzione dei fatti proposta e documentata dall'utente. Controparte, difatti, ha genericamente fatto riferimento ad un disservizio che ha ipoteticamente avuto inizio nel mese di maggio 2023. Senonché nel fascicolo documentale è presente – come unica segnalazione – solamente una nota a mezzo pec del 14.07.2023 a cui, per stessa ammissione del ricorrente, solo quattro giorni dopo (esattamente il 18.07.23) ha fatto seguito il suo recesso... seguito a sua volta (due giorni dopo) dalla restituzione del modem: tale condotta ha reso impossibile all'operatore, per ragioni ad esso certamente non ascrivibili, intervenire sul presunto guasto ma anche, più semplicemente, di verificarne la sola reale sussistenza (e le eventuali cause che l'avevano provocato). La circostanza – storica e pacifica – che precede dovrà condurre il Corecom adito a negare l'indennizzo non solo perché l'art. 14, co. 4, dell'All. A, Del. n. 347/18/Cons., stabilisce che “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza...” ma anche, e soprattutto, in quanto l'impianto regolamentare costituito dal combinato disposto degli artt. 6 e 13 dell'allegato a della delibera prevede che l'indennizzo vada calcolata a far data dall'invio del reclamo. Ora: se la segnalazione del disservizio è del 14.07.23 ed il recesso è del 18.07.23, è evidente che gli unici giorni in ipotesi indennizzabili sono quelli intercorrenti tra le predette due date ai quali, peraltro, andrebbero detratti i 3 giorni (72 ore) contrattualmente previsti per l'intervento tecnico. 2. Sul rimborso dei canoni. La richiesta di rimborso dei canoni non può essere accolta per le medesime ragioni esposte nel precedente paragrafo. Non essendo stata fornita la prova del disservizio, né della relativa durata (ripetesi: le scelte del XXX non hanno consentito a Fastweb neppure di effettuare le verifiche tecniche essendosi, l'utente, privato del modem – apparato indispensabile per la fruizione dei servizi di telefonia e di accesso alla rete – sin dal 20.07.23) non potrà riconoscersi alcun rimborso... di fatture di cui, tra l'altro, non è stato neppure dimostrato il pagamento ma comunque afferenti a periodi in cui – in assenza di segnalazioni o altri elementi sintomatici di un effettivo guasto tecnico generatosi per colpa e responsabilità dell'operatore – deve necessariamente presumersi la regolare erogazione dei servizi. Per i motivi suesposti, Fastweb chiede dichiararsi l'istanza inammissibile e/o infondata.

Alla luce dell'istruttoria condotta le richieste, trattabili congiuntamente, risultano parzialmente accoglibili per i motivi di seguito illustrati. L'istante allega segnalazione di disservizio riguardante sia la linea fissa che quella dati, inviata a Fastweb a mezzo pec in data 14/07/2023. Tale segnalazione non risulta agli atti avere ricevuto alcun riscontro. Ad essa faceva poi seguito, in data 18/07/2023, comunicazione di recesso, e, in data 20/07/2023, comunicazione di restituzione del modem. Tali circostanze non sono state poste in discussione, in memoria, da parte di Fastweb e devono, pertanto, ritenersi confermate. L'istante avrà quindi diritto all'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, ai sensi del quale “In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione.”, in combinato disposto con l'art. 13, comma 1, dello stesso allegato, ai sensi del quale “Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo

da parte dell'utente.”. La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 14/07/2023 (data di inoltro del reclamo) fino al giorno 20/07/2023 (data di consegna del modem, e dunque di rinuncia alla fruizione dei servizi). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 7), l'utente avrà diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 84,00 (euro 6 pro die x gg 7 x 2 (linea voce + linea dati)), a norma degli artt. 6 e 13 del suddetto allegato A. Rispetto a tale periodo (14/07/2023 – 20/07/2023), stante l'accertato disservizio, l'istante avrà anche il diritto allo storno/rimborso di quanto fatturato da Fastweb, che dovrà altresì provvedere allo storno/rimborso di quanto eventualmente addebitato all'istante successivamente alla data del 18/08/2023 (ovvero, decorsi 30 gg dalla comunicazione di recesso), stante quanto previsto dalla legge Bersani, il cui art. 1, comma 3, espressamente dispone che “I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia (...) non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”.

DETERMINA

- Fastweb XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 28/05/2024, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Fastweb XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. Fastweb XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 84,00 (ottantaquattro/00) a norma degli artt. 6 e 13 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. 3. Fastweb XXX è tenuta, inoltre, a stornare/rimborsare quanto fatturato in riferimento al periodo 14/07/2023 – 20/07/2023, nonché successivamente alla data del 18/08/2023. 4. Fastweb XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
LEONARDO DRAGHETTI