



DETERMINA Fascicolo n. GU14/35522/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 24/10/2018 acquisita con protocollo n. 0168187 del 24/10/2018

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Parte istante dichiara: che in data 20.10.2016 chiedeva con raccomandata la cessazione dell’utenza in quanto la linea risultava spesso interrotta e con velocità ridotta. Nonostante la raccomandata non si è provveduto alla cessazione della linea, nonostante il passaggio ad altro operatore, gli importi delle fatture continuavano ad essere emesse, pagando a Dic. 2017. Più volte l’istante ha reclamato ai servizio clienti che assicuravano la soluzione del problema e la restituzione delle somme pagate e non dovute. Concludeva per lo storno delle fatture, la restituzione delle somme pagate e non dovute (circa 35,00 euro), più indennizzi AGCOM (mancata risposta reclami etc).

L’operatore Fastweb SpA dichiara: In replica a quanto contestato e richiesto da controparte, si precisa che l’istante ha revocato la disdetta del 20/10/2016 in seguito all’applicazione da parte di Fastweb di un piano tariffario più conveniente (c.d. Retention), così come ha revocato una ulteriore disdetta ai servizi Fastweb inviata nel 2017 sempre a fronte dell’applicazione di una offerta commerciale migliorativa, come da Ticket di Rete che si allegano alla presente procedura. Il contratto della cliente invece è stato chiuso in data 07/08/2018 in seguito al recesso del 26/06/2018, che si allega alla presente procedura. In ogni modo la cliente non ha più pagato le fatture Fastweb a partire da dicembre 2017 generando un insoluto pari ad € 221,44, portato a perdita. In ogni modo si evidenzia che nè in Delibera Agcom nè nella Carta dei Servizi Fastweb sono previsti indennizzi

per le ipotesi di cui alla presente istanza e quindi per ritardo nella chiusura del contratto o per fatturazioni/imputazioni somme non dovute ma sono previsti in tali ipotesi solo storni e/o rimborsi delle somme corrisposte e non dovute. Nel caso di specie la cliente ha revocato la disdetta del 20/10/2016 e Fastweb ha correttamente e tempestivamente gestito la disdetta del 26/06/2018 e quindi alcun rimborso o indennizzo è dovuto all'istante.

MOTIVAZIONE: Sulla base dell'istruttoria svolta dall'avv. XXX, preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento Allegato A alla Delibera 353/19/CONS come modificato dalla delibera n. 390/21/CONS, ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Sulla base di quanto dedotto e documentato in atti da parte dell'istante e alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste così come formulate, non possono essere accolte per i motivi di seguito precisati. In riscontro a quanto depositato dall'istante, bisogna partire dal fondamentale presupposto che le doglianze poste in essere dall'utente Numero utenza/IMEI: XXX, non sono supportate da idonea documentazione probatoria, che non consentono alcuna puntuale e serena decisione. Le carenze documentali della vicenda in esame, non permettono di soddisfare le richieste così come articolate nell'istanza in relazione ai lamentati disservizi sull'utenza indicata, affinché si possa calcolare il giusto indennizzo da applicare. Si ricorda che in capo all'utente, vige l'onere probatorio di dimostrare quanto eccepito nei propri scritti difensivi, nel caso in specie l'istante si limita alla descrizione generica di fatti, pretendendo lo storno delle fatture emesse dopo il 20.10.2016, fino al dicembre 2017, con regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa, legate all'invio di disdetta dall'utenza telefonica, proprio in data 20.10.2016, nonché con ulteriore disdetta del 26.06.2018. Di contro, le memorie di Fastweb Spa, in modo particolareggiato e con dovizia di mezzi, sono risultate fondate, sollevando così da qualsiasi responsabilità l'operatore nei confronti dell'istante, chiarendo modalità e comportamenti dai quali si evince che nessuna irregolarità è rappresentata nei confronti dell'utente, evidenziando che la disdetta ricevuta in data 20.10.2016, è stata revocata dall'utente, con il recupero dello stesso e con l'applicazione di un piano tariffario più conveniente. Lapidario per la vicenda in esame è stato l'allegato Ticket depositato da Fastweb Spa, che chiarisce e cristallizza la questione a proprio favore, nella quale si evince come, dopo la seconda disdetta con data 26.06.2018, l'utenza sia cessata e gestita entro i termini. Di conseguenza, le mancate e necessarie/ o erronee allegazioni documentali depositate dalla parte istante, non hanno consentito la verifica di quanto contestato, in quanto l'utente non ha assolto all'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 codice civile, rinunciando addirittura ai termini per il deposito delle proprie memorie difensive. Per quanto motivato, le richieste così come formulate nell'istanza non trovano accoglimento, in quanto infondate sia in fatto che in diritto, da ciò ne consegue che la pretesa di Fastweb Spa, al pagamento dell'insoluto di euro 221,44, lasciato dall'utente, risulta più che legittima, e quindi dovuto. Inoltre, anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, non può essere accolta, per il fatto che la stessa, viene assorbita dalla infondatezza della domanda presentata. Per quanto argomentato e spiegato, si dispone il rigetto dell'istanza. In tal caso di rigetto il valore del decisum è da ritenersi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 24/10/2018, per i motivi di cui in premessa.

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
ALFREDO AURILIO