



DETERMINA Fascicolo n. GU14/480093/2021

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 02/12/2021 acquisita con protocollo n. 0470101 del 02/12/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, intestatario di utenza fissa per voce e dati con Fastweb, all’esito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo, ha presentato istanza di definizione con la quale lamenta una interruzione totale del servizio dal 07.11.21 prolungatasi fino al 15.11.21. Lamenta inoltre di non aver mai ricevuto riscontro ai reclami inoltrati. Chiede indennizzo per interruzione totale dei servizi e per mancata risposta ai reclami quantificando gli indennizzi richiesti in E. 1.032,00.

L’operatore ha prodotto memoria a suo favore nei termini di cui all’art. 16 co 2 del regolamento allegato alla delibera 353/19/CONS, nella quale ha chiesto il rigetto della domanda in quanto del tutto infondata in fatto ed in diritto. Nel merito deduce che da retro-cartellino guasti è presente un solo TT chiuso nei tempi previsti contrattualmente e pertanto non indennizzabile. Parimenti non è indennizzabile il mancato riscontro al reclamo poichè la pec risulta inviata in pari data all’istanza di conciliazione presso il Co.re.com Campania e quindi non sono maturati i 45 giorni previsti dalla normativa vigente per la gestione dei reclami, senza che venisse fornito riscontro. **REPLICHE ISTANTE** Con memoria di replica parte istante contesta in fatto ed in diritto tutto quanto dedotto, prodotto ed eccepito da controparte. Deduce nel merito che, a fronte della denuncia sporta la Fastweb non ha prodotto alcun documento da cui potersi evincere il flusso di telefonate o i dati di navigazione. Inoltre, l’operatore non ha fornito alcuna spiegazione in merito al disservizio arrecato all’utente per il periodo

09-15/11. Circa la durata del disservizio, dal GU5 attivato, si evince che lo stesso sia cessato in data 15/11. Quanto alla mancata risposta al reclamo, l'operatore non fornisce alcuna prova di aver ottemperato in tal senso. Pertanto, insiste nell'accoglimento totale dell'istanza con riconoscimento di un indennizzo totale di E. 684,00 di cui E. 84,00 per assenza di linea e dati ed E. 600 per mancato riscontro ai reclami, nonchè riconoscimento delle spese legali per la presente procedura.

MOTIVAZIONE: Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza può essere parzialmente accolta come di seguito precisato. Sul verificarsi del disservizio non sorgono contestazioni dal momento che lo stesso operatore ha depositato prova dell'apertura di un ticket in data 09.11.21, parimenti non vi sono dubbi in merito alla data della soluzione della problematica, poichè vi è un provvedimento emesso a seguito di attivazione di una procedura di urgenza, dal quale si desume che il disservizio è cessato in data 15.11. Pertanto, il disservizio relativo alla linea voce è stato totale, ed ha interessato il periodo 09/11-15/11/21, per un totale di 7 giorni, per i quali a norma dell'art. all'art. 6 co. 1 all. A Delib. 347/18/CONS va riconosciuto un indennizzo di E. 42,00 (E. 6,00 x 7giorni) Lo stesso dicasi per la linea dati per la quale va riconosciuto un pari indennizzo di E. 42,00. L'utente, dunque, in accoglimento della domanda di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati ha diritto ad un indennizzo complessivo di E. 84,00 (ottantaquattro). Quanto alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, agli atti risulta esserci un unico reclamo scritto, nello specifico pec inviata in data 09.11.21, che, in applicazione dell'art. 12 commi 1 e 2 del regolamento indennizzi approvato con delibera Agcom n. 347/18/CONS, attesa la risoluzione della problematica nell'arco temporale previsto dalla suddetta normativa, viene di fatto assorbita dal riconoscimento della domanda principale e pertanto rigettata. Parimenti va rigettata la domanda di rimborso delle spese di procedura, attesa la totale gratuità della presente procedura ed essendo solo facoltativa l'assistenza legale;

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 02/12/2021, è tenuta a corrispondere per la motivazione di cui in premessa l'indennizzo totale di €. 84,00 (ottantaquattro,00), oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare ovvero bonifico bancario intestato all'istante. Ogni ulteriore richiesta è rigettata per la motivazione di cui in premessa.

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
ALFREDO AURILIO