



DETERMINA Fascicolo n. GU14/198315/2019

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 04/11/2019 acquisita con protocollo n. 0470421 del 04/11/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente XXX, codice fiscale XXX, presentava in data 04.11.2019 l’istanza ai sensi degli art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società FASTWEB SPA. Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente, avente codice cliente/ numero contratto XXX90, dichiarava che con comunicazione inviata in data 12 Febbraio 2019 a mezzo PEC, richiedeva rispettivamente a Fastweb Spa ed all’operatore Sky Italia S.r.l., di subentrare limitatamente al servizio telefono ADSL, all’utenza Fastweb (con addebito attraverso RID Bancaria i cui estremi venivano correttamente riportati) oltre che la disattivazione del servizio Sky. Entrambe le richieste venivano avanzate per decesso dell’utente intestatario del servizio TV (dott.ssa XXX, madre del richiedente XXX). Sky Italia dava correttamente seguito alla richiesta, diversamente Fastweb Spa continuava a fatturare alla defunta dott.ssa XXX. Con nuova ed ulteriore PEC, notificata in data 27 Maggio

2019, il cliente rinnovava l’invito all’operatore Fastweb Spa, sollecitando, il fornitore a provvedere in merito alle richieste effettuate e di seguito schematicamente riportate: 1. Aggiornamento dei dati (ex GDPR); 2. Intestazione dell’utenza in favore del dott. XXX; 3. Attivazione della domiciliazione bancaria sui riferimenti IBAN ITXXX64 intestato al dott. XXX; Richiesta questa, che

in data 29 Giugno 2019, non risultava ancora evasa. 4. L'utente, inoltre, richiede la tardiva mancata risposta al reclamo recante data 12.02.2019.

L'operatore FASTWEB SPA con propria memoria debitamente depositata rappresentava quanto di seguito descritto. In primo luogo, affermava l'infondatezza complessiva di quanto lamentato da controparte. In particolare, in merito alla mancata gestione del subentro (punti 1e2), la richiesta consente di modificare l'intestazione di una linea telefonica attiva nella sede dove si trova l'impianto, senza interrompere l'utilizzo della linea e garantendo la continuità nell'emissione delle fatture; i dati del nuovo intestatario vengono aggiornati e chi subentra assume, poi, a proprio carico ogni onere contrattuale del precedente intestatario. Ebbene, l'operatore rileva altresì che il subentro non è possibile per le utenze HomePack (quale era quella in oggetto al momento della prima richiesta di subentro di febbraio 2019), ma è possibile solo, su specifica richiesta dell'avente diritto, la chiusura del precedente contratto e l'apertura di uno nuovo. Nel caso di specie, la prima richiesta di subentro recante data 12.02.2019, inviata tramite pec dal Sig. Andrea Buonocore, veniva bocciata in quanto la componente Sky risultava ancora attiva e veniva chiusa solo ad aprile 2019. In merito alla tardiva e mancata risposta al reclamo, invece, l'operatore dichiara (punto4) che in data 27 maggio 2019, l'istante inviava reclamo in cui sollecitava la gestione del subentro, ed in tale occasione, considerato che nel mese di aprile 2019 la parte SKY era stata chiusa, Fastweb avviava di nuovo la procedura, che questa volta si concludeva positivamente in data 10.06.2019 con relativa chiusura dell'account intestato alla defunta madre del Sig. XXX (ultima fattura emessa il 01.07.2019) e contestuale apertura dell'account 10722381 intestato all'istante XXX, come risulta chiaramente dalla fattura n. XXX37 emessa a nome dell'istante (in data 1 settembre 2019). Peraltro, anche la domiciliazione bancaria richiesta dall'istante (punto3) veniva correttamente attivata e autorizzata in data 13.06.2019.

MOTIVAZIONE: Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria del presente procedimento svolta dal dott. XXX, nel caso di specie, l'utente avanzava le seguenti richieste: 1. Aggiornamento dei dati (ex GDPR); 2. Intestazione dell'utenza in favore del dott. XXX; 3. Attivazione della domiciliazione bancaria sui riferimenti IBAN ITXXX64 intestato al dott. XXX. Richiesta questa, che in data 29 Giugno 2019, non risultava ancora evasa. 4. Indennizzo per mancata/tardiva risposta a reclami per la numerazione XXX (Data reclamo: 12/02/2019 e mai riscontrato). In merito ai punti 1) 2) e 3) circa la richiesta di "congruo indennizzo per omessa gestione della istanza" non può trovare accoglimento in quanto l'ipotesi del mancato e/o ritardo nel subentro non rientra tra le categorie indennizzabili in base al relativo regolamento AGCOM come da "Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS" - Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche". All'uopo, occorre precisare che l'adito Comitato non è competente ad imporre obblighi di fare all'operatore. Difatti, se è pur vero che il comma 4 dell'art. 20 dell'allegato A alla delibera n.390/21/CONS riconosce al Corecom la possibilità di adottare misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente, non può includersi in tale previsione l'omessa gestione della istanza per l'aggiornamento dei dati (ex GDPR) e per l'intestazione dell'utenza in favore del dott. XXX; In merito al punto 4), può trovare accoglimento il riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS" - Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche secondo cui "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300". E al comma secondo "L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio". Nella fattispecie, il termine di 45 giorni riconosciuti dall'Autorità decorre a partire dal giorno 12.02.2019 - come da elemento probatorio depositato nel fascicolo documentale, costituito dal reclamo inviato a mezzo pec dalla parte istante tramite il suo consulente legale e termina in data 10.06.2019, giorno in cui lo stesso operatore dichiara di aver ottemperato alle richieste del cliente. Inoltre, in data 27.05.2019 la parte istante promuove nuovo reclamo a mezzo pec, opportunamente depositato all'interno del fascicolo documentale, a maggior prova della mancata risoluzione delle problematiche contestate. Pertanto, in considerazione di ciò, si riconosce alla parte istante l'indennizzo massimo previsto per la tardiva/mancata risposta al reclamo, quantificabile in euro 300,00 (TRECENTO/00). Ciò, in quanto l'utente, con PEC notificata in data 12 Febbraio 2019 - Allegato di n.17 Pagine correttamente depositato nel fascicolo - richiedeva, agli operatori Fastweb S.p.a. e Sky Italia s.r.l., di subentrare, limitatamente

al servizio telefono adsl, all'utenza fastweb (con addebito attraverso RID Bancaria cui estremi venivano correttamente riportati) oltre che la disattivazione del servizio Sky, entrambe per decesso dell'utente intestatario del servizio TV (dott.ssa XXX madre del richiedente XXX). Successivamente, con ulteriore comunicazione a mezzo PEC, notificata in data 27 Maggio 2019 – come da allegato di n.10 Pagine correttamente depositato – l'utente rinnovava l'invito a Fastweb sollecitando il fornitore a provvedere a quanto richiesto;

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 04/11/2019, è tenuta a corrispondere per i motivi di cui in premessa all'istante l'indennizzo totale di euro 300,00 (TRECENTO/00) da accreditarsi a mezzo bonifico bancario/assegno circolare all'istante entro il termine di 60 gg a decorrere dalla data di notifica del presente provvedimento.

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