

DELIBERA N. 141/2021

**XXX XXX / FASTWEB SPA
(GU14/275434/2020)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 22/12/2021;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXX XXXXXXXX del 06/05/2020 acquisita con protocollo n. 0196044 del 06/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza presentata in data 6 maggio 2020, l'Istante precisava che nel febbraio 2019 aveva provveduto ad attivare il piano tariffario "Internet + Telefono" in sostituzione del piano tariffario "Jet", ma che, nonostante ciò, quest'ultimo piano tariffario continuava ad essere addebitato in fattura. Alla luce di tali circostanze l'Istante chiedeva: a) la disattivazione del piano tariffario "Jet" ed il rimborso delle somme pagate in ragione del predetto piano tariffario per complessivi € 418,22; b) l'indennizzo pari ad € 20,00 per la mancata risposta al reclamo inviato via PEC in data 31 gennaio 2020; c) l'indennizzo pari ad € 1.650,00 per la l'attivazione dei predetti servizi non richiesti. L'istante con memoria di replica, ritualmente e tempestivamente depositata, confermava le proprie richieste.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A. ha depositato rituale memoria entro i termini richiesti con la comunicazione di avvio del procedimento trasmessa in data 6 aprile 2020. In particolare, l'Operatore, ricostruita la vicenda contrattuale, ha precisato che: a) il doppio pagamento del piano tariffario "Internet + Telefono" e del piano tariffario "Jet" è avvenuto per un problema di disallineamento dei sistemi; b) il doppio pagamento ha riguardato il periodo giugno 2019-gennaio 2020; c) a fronte di un importo pagato in eccedenza pari ad € 260,72, è stato predisposto il rimborso di € 152,08 a mezzo di assegno bancario, incassato dall'Istante, e di € 46,38 a mezzo di sconto in fattura; d) gli indennizzi richiesti in punto di attivazione di servizio non richiesto non sono dovuti in quanto, da un lato, trattasi di un problema di doppia fatturazione e, dall'altro lato, risulta applicabile l'art. 14, comma 4, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int.; e) non risulta pervenuto alcun reclamo. L'Operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande formulate dall'Istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, all. A alla Delibera A.G.Com. n. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. Nel merito: 1. la richiesta di disattivazione del piano tariffario "Jet" ed il rimborso delle somme pagate in ragione del predetto piano tariffario merita un parziale accoglimento. Con riferimento alla richiesta di disattivazione, questa appare non accoglibile in quanto l'Operatore ha già provveduto in tal senso rendendo superfluo un pronunciamento sul punto. Con riferimento alla richiesta di rimborso, l'Operatore pacificamente ammette – e prova documentalmente – che "l'importo pagato in eccedenza ammonta ad € 32,59 per totali 8 fatture [...] per complessivi € 260,72. Tuttavia, a detta cifra, deve essere detratto l'importo di € 152,08 già rimborsato da Fastweb mediante assegno e l'ulteriore importo di € 46,38 accreditato nella fattura emessa l'1.11.2019". Pertanto, dalle affermazioni dell'Operatore emerge una differenza

tra le somme pagate dall'Istante in eccedenza e quanto effettivamente già rimborsato pari ad € 62,26 (sessantadue/26) che, pertanto, deve essere rimborsata all'Istante. 2. la richiesta di indennizzo per l'attivazione di piani tariffari non richiesti deve essere parzialmente accolta. Infatti, il disservizio ha riguardato il periodo giugno 2019-23 gennaio 2020 (così come provato documentalmente dall'Operatore) e l'Istante ha provveduto a segnalare il disservizio solo in data 31 gennaio 2020. Pertanto, in forza di quanto dispone l'art. 14, comma 4, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int. – secondo cui l'utente ha l'onere di segnalare il disservizio entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, pena la non applicabilità degli indennizzi previsti – il periodo di disservizio indennizzabile risulta essere quello compreso tra il 31 ottobre 2019 (ovvero tre mesi antecedenti al reclamo) ed il 23 gennaio 2020 (momento di cessazione del disservizio). Con riferimento al quantum, l'indennizzo dovuto risulta, alla luce di quanto prevede l'art. 9, comma 2, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int., pari ad € 210,00 (duecentodieci/00) – pari ad € 2,50 per gli 84 giorni intercorrenti tra il 31 ottobre 2019 ed il 23 gennaio 2020 –; 3. la richiesta relativa al riconoscimento dell'indennizzo relativo alla mancata risposta al reclamo deve essere accolta in quanto l'Istante ha provato documentalmente la presentazione di un reclamo, a mezzo PEC, in data 31 gennaio 2020; mentre, l'Operatore non ha dimostrato né provato l'avvenuta risposta al reclamo. Con riferimento al quantum, l'indennizzo dovuto risulta, alla luce di quanto prevede l'art. 12 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int., pari alla misura massima di € 300,00 (trecento/00).

DELIBERA

Articolo 1

1. Fastweb S.p.A., in accoglimento dell'istanza presentata in data 6 maggio 2019, è tenuta a corrispondere a favore dell'Istante: 1. l'importo di € 62,26 (sessantadue/26) quale rimborso dei costi sostenuti per il mantenimento del piano tariffario "Jet", oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza al saldo; 2. l'importo di € 210,00 (duecentodieci/00) quale indennizzo per l'attivazione di un piano tariffario non richiesto, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza al saldo; 3. l'importo di € 300,00 (trecento/00) quale indennizzo per la mancata risposta al reclamo, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza al saldo. 2. Fastweb S.p.a. è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Milano, 22 dicembre 2021

IL PRESIDENTE