

DELIBERA DL/031/14/CRL/UD del 16 aprile 2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

G. D. G./FASTWEB [REDACTED]

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 16 aprile 2014;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "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, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 18/10/2012, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/615/2012, con cui il sig. G. D. G. ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Fastweb [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Fastweb");

VISTA la nota del 25/10/2012 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTA la nota del 6 novembre 2012, con cui l'istante ha presentato i documenti;

VISTA la nota del 20-23 novembre 2012 con cui Fastweb ha presentato la memoria difensiva e i documenti;

VISTA la nota del 26 novembre 2012 con cui l'istante ha presentato la memoria di replica;

UDITE tutte le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

1.a. L'istante, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- A seguito di disdetta del contratto del 3 aprile 2012, l'11 aprile 2012, l'istante veniva contattato telefonicamente da un operatore Fastweb e modificava la richiesta di disdetta in richiesta di trasloco della linea telefonica e dati dalla precedente abitazione in Guidonia alla nuova in Fiumicino, convenendo uno sconto sul costo del trasloco e sui successivi 24 mesi di abbonamento;
- Il trasloco veniva completato solo il 26 settembre 2012, con 139 giorni di ritardo rispetto ai 30 previsti;
- I numerosi solleciti telefonici e scritti rimanevano senza concreto riscontro, così come il provvedimento temporaneo adottato dal Corecom Lazio a seguito di procedura d'urgenza;
- con l'istanza di conciliazione, l'utente chiedeva l'indennizzo per il ritardato trasloco della linea fonia/dati;
- all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'istante chiedeva un indennizzo onnicomprensivo di Euro 1.807,85, così suddiviso: Euro 216,35 per rimborso bollette e promozione; Euro 1.042,05 a titolo di indennizzo per 139 giorni di ritardo; Euro 400,00 per mancata risposta ai reclami; Euro 49,00 per canone abbonamento al gestore Tre; Euro 100,00 per le mancate attivazioni. L'operatore offriva un indennizzo di Euro 800,00, a titolo di indennizzo per il ritardo nel trasloco e di rimborso dei canoni corrisposti in assenza di servizio. L'utente non accettava la proposta, e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- con l'istanza di definizione, l'utente riformulava la domanda di indennizzo in complessivi Euro 5.135,65, così ripartiti: Euro 216,65 per rimborso bollette e mancato utilizzo sconto; Euro 4.170,00 per ritardo nell'attivazione dei servizi di 139 giorni, calcolati in Euro 15,00 die per ciascun servizio in considerazione del mancato indennizzo automatico; Euro 400,00 per mancata risposta ai reclami; Euro 49,00 per rimborso canone di abbonamento per un mese con operatore Tre; Euro 100,00 per indennizzo per le giornate perse nei due tentativi di attivazione; Euro 200,00 per rimborso spese di procedura;
- con memoria del 6 novembre 2012, l'istante produceva prova dei pagamenti effettuati all'operatore Fastweb e Tre e le bollette dell'operatore Tre;
- con memoria del 20 novembre 2012, Fastweb precisava che, a seguito della richiesta di trasloco dell'11 aprile 2012, i servizi erano stati attivati il 26 settembre 2012 e che la causa del ritardo era stato un problema tecnico sugli applicativi Fastweb legato al passaggio dall'adsl alla fibra ottica. Sottolineava di aver riscontrato i reclami dell'utente e le richieste del Corecom in sede di GU5 e di aver proposto in conciliazione un indennizzo secondo quanto previsto

dalla Carta Servizi e dalle CGC e il rimborso delle fatture corrisposte nelle more del trasloco. Evidenziando l'inapplicabilità dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, avendo Fastweb offerto in sede conciliativa l'indennizzo previsto dalla Carta Servizi e dalle CGC, si dichiarava tuttavia disponibile a corrispondere un indennizzo di Euro 1.290,00 di cui: Euro 690,00 per 138 giorni di ritardo; Euro 100,00 per 5 mensilità del canone fisso a titolo di rimborso delle somme corrisposte a Fastweb nelle more del trasloco; Euro 300,00 a titolo di indennizzo per l'asserito mancato riscontro ai reclami; Euro 200,00 per eventuali altri costi;

- con memoria di replica del 26 novembre 2012, l'istante ribadiva il mancato riscontro ai reclami e contestava l'applicazione dei parametri di indennizzo previsti dalla Carta Servizi Fastweb, sia perché l'offerta non aveva compreso l'indennizzo per il servizio dati, sia perché l'indennizzo giornaliero non era congruo considerata la durata del disservizio, superiore ai 10 giorni previsti dalla Carta Servizi. Si dichiarava infine disponibile ad accettare la somma di Euro 2.000,00;
- all'udienza di discussione del 13 febbraio 2013, l'istante precisava che la domanda di indennizzo ammontava a Euro 2.735,65, dovendo ritenersi dimezzata la somma indicata a titolo di indennizzo per il ritardo e ridotta ad Euro 300,00 la somma indicata a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo. L'operatore ribadiva l'offerta di indennizzo di Euro 1.290,00, non accettata dall'istante.

2. Motivi della decisione.

A. Sul rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

In considerazione di quanto sopra, vengono rigettate le domande dell'utente di indennizzo di Euro 100,00 per le giornate lavorative perse per l'attivazione e di Euro 49,00 di rimborso costi di altro operatore, trattandosi di domande di natura risarcitoria aventi ad oggetto presunti danni lamentati dall'istante, e come tali inammissibili.

B. Sul merito

B.1. Sul trasloco della linea

L'utente lamenta un ritardo di 139 giorni nel trasloco della propria linea residenziale voce e dati, chiesto l'11 aprile 2012 ed effettuato il 26 settembre 2012.

L'operatore riconosce il ritardo nel trasloco, verificatosi a causa di un problema tecnico, a fronte del quale aveva offerto in sede di conciliazione un indennizzo calcolato secondo quanto previsto dalla Carta Servizi.

La controversia verte quindi non sull'inadempimento dell'operatore, pacificamente ammesso, ma sulla quantificazione dell'indennizzo per un ritardo di 138 giorni, dall'11 maggio 2012 al 26 settembre 2012 (e non 139, come calcolato dall'utente).

Sostiene in proposito Fastweb che, ai sensi dell'art. 2 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, non sarebbero applicabili nella fattispecie i parametri di indennizzo ivi previsti, avendo l'operatore offerto, in sede di conciliazione, l'indennizzo previsto dalla Carta Servizi e dalle Condizioni Generali di Contratto.

La deduzione svolta da Fastweb è, nella fattispecie, infondata per le seguenti ragioni.

A fronte del ritardo nel trasloco, Fastweb ha offerto all'utente un indennizzo di Euro 690,00, calcolando un indennizzo giornaliero di Euro 5,00, come previsto dalla Carta Servizi, per 138 giorni. Non ha tuttavia considerato che il ritardo nel trasloco ha riguardato sia il servizio voce che il servizio dati e che pertanto dovevano essere riconosciuti all'utente due indennizzi distinti, per i due differenti servizi essenziali. Inoltre, l'offerta formulata da Fastweb non comprendeva alcun indennizzo per la mancata risposta ai reclami, lamentata dall'utente. Non ricorre pertanto l'ipotesi disciplinata dall'art. 2, con conseguente applicabilità dei parametri indennizzatori previsti dall'Allegato A della Delibera 73/11/CONS.

Ai sensi del combinato disposto degli articoli 2 e 3 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, si riconosce dunque all'utente un indennizzo di Euro 2.070,00 per il ritardato trasloco del servizio voce e del servizio dati.

B.2. Sulla domanda di rimborso delle fatture

L'utente ha chiesto il rimborso delle fatture corrisposte nel periodo del mancato trasloco ed il mancato utilizzo per cinque mesi della promozione concessa da aprile 2012, per complessivi Euro 216,65.

La domanda dell'utente viene accolta nei limiti che seguono.

Dall'esame delle fatture prodotte dall'utente, risulta che Fastweb ha applicato la promozione sui canoni di abbonamento prescelto, portandone in detrazione l'importo.

Tuttavia, non avendo l'utente fruito dei servizi sino al perfezionamento del trasloco, dovranno essere allo stesso rimborsati i canoni effettivamente corrisposti nel periodo di mancata fruizione, e pari a complessivi Euro 116,85, di cui: Euro 40,19 sulla fattura n. 2773330 del 30 aprile 2012; Euro 38,33 sulla fattura n. 4459867 del 30 giugno 2012; Euro 38,33 sulla fattura n. 5962046 del 31 agosto 2012 relative al periodo di trasloco.

B.3. Sulla mancata risposta ai reclami

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami, chiedendo il relativo indennizzo, e produce copia di numerose comunicazioni per il medesimo disservizio inviate al Servizio Clienti, la prima delle quali è del 25 maggio 2012.

Sono altresì in atti le risposte fornite dal Servizio Clienti, tutte aventi tenore di mera presa in carico dei reclami, fatta eccezione per la risposta del 14 agosto 2012, nella quale l'operatore ha motivato le ragioni tecniche del ritardo nel trasloco.

Rileva, allora, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità

dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta al reclamo inviato, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una *mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP.

Per la determinazione dell'indennizzo, considerato l'orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Del. nn. 32/12/CIR, 97/12/CIR, 101/12/CIR), ai sensi dell'art. 11, comma 1 e comma 2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, detratto il tempo utile alla risposta (30 giorni previsti dalla Carta Servizi Fastweb), e considerato il lasso di tempo intercorso fino alla data della effettiva risposta fornita dall'operatore, nella fattispecie viene riconosciuto all'utente un indennizzo per la ritardata/mancata risposta al reclamo di Euro 51,00.

C. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 150,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda del sig. G. D. G. sia da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 150,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal sig. G. D. G. in data 18 ottobre 2012.

La società Fastweb ██████ è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 2.070,00 a titolo di indennizzo per il ritardo nel trasloco del servizio voce e del servizio dati, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

- b) Euro 51,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami; oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- c) Euro 116,85 a titolo di rimborso dei canoni di abbonamento corrisposti con riferimento al periodo di mancata fruizione dei servizi oltre interessi legali a decorrere dalla data dei relativi pagamenti;
- d) Euro 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura
- e)

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 16 aprile 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Il Dirigente

Antonio Calicchia