

DELIBERA N. 10/10/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MUSELLA [REDACTED] / FASTWEB [REDACTED]

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 28 luglio 2010;

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 l'istanza pervenuta in data 05/03/2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/127/2010, con cui la Sig.ra MUSELLA [REDACTED] ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società FASTWEB [REDACTED] (di seguito, per brevità, anche denominata "Fastweb");

VISTA la nota del 18/03/2010 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 integrazioni e repliche alle produzioni avversarie, entro i termini perentori a tal fine concessi;

VISTA la nota integrativa prodotta da FASTWEB in data 7/4/2010;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Svolgimento del procedimento.

1.a. La Sig.ra ■■■ MUSELLA promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio del 21/07/2009 prot. N. 3268/09, un procedimento di conciliazione nei confronti di FASTWEB ■■■, lamentando la ritardata attivazione dei servizi voce e internet; la mancata applicazione del profilo tariffario "Promozione Estate" che prevedeva un corrispettivo forfettario omnicomprendivo di € 9,90 mensili dall'attivazione dei servizi al 21.6.2009; il malfunzionamento dei servizi voce e internet; la mancanza di trasparenza contrattuale relativamente alla Promozione Estate cui aveva aderito; l'esito incomprensibile del reclamo e mancata risposta scritta. Chiedeva pertanto il rimborso del canone di abbonamento di cui alla fattura n. ■■■ per € 140,77; l'applicazione del profilo tariffario "Promozione Estate" dalla prevista attivazione del servizio (15.2.2009) alla scadenza della promozione (21.6.2009); indennizzo di € 1.000,00, comprensivo del rimborso dei canoni medio tempore corrisposti a Telecom.

All'udienza, fissata per il giorno 02/02/2010, FASTWEB ■■■ non accordava le richieste dell'utente, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

1.b. Successivamente, in data 05/03/2010, la sig.ra ■■■ MUSELLA presentava istanza di risoluzione della controversia, prot. n. 127/2010, precisando che a gennaio del 2009 aveva aderito alla offerta "Promozione Estate" la cui pubblicità recitava "*telefono, internet e tv tutto incluso ad € 9,90 al mese fino all'estate*", chiedendo quindi la number portability da Telecom Italia ■■■ a Fastweb ■■■; l'operatore del call center Fastweb specificava che l'attivazione sarebbe avvenuta entro 15/20 giorni e che la scadenza dell'offerta era prevista per il 21.6.2009; dopo numerosi sopralluoghi da parte dei tecnici Fastweb, in data 5.3.2009 veniva attivato il servizio internet, che rivelò fin da subito problemi di continue interruzioni di connessione, immediatamente segnalati dall'utente al call center e, successivamente, con reclamo scritto 17.3.2009; in data 19.3.2009 veniva attivato anche il servizio di fonia con number portability dell'utenza fissa, che presentò immediatamente problemi di continue interruzioni di linea, anch'essi prontamente segnalati tramite call center e reclamo scritto del 21.3.2009. I problemi di malfunzionamento venivano risolti da Fastweb in data 28.3.2009. L'utente riceveva quindi la fattura n. ■■■ del 14.5.2009 per € 140,77, con la quale Fastweb la informava altresì che la "Promozione Estate" era scaduta il 21.3.2009: la predetta fattura veniva contestata dall'utente con reclamo 7.6.2009, cui Fastweb rispondeva telefonicamente tramite operatrice del call center che affermava che la promozione scadeva il 21.6.2009, ma "*non per la tecnologia*" della sig.ra Musella. L'utente, quindi, cercando in internet la vecchia pubblicità relativa alla promozione cui aveva aderito, constatava che la pubblicità era stata rimossa e che l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato aveva emesso provvedimento n. 19662 del 19.3.2009 nel quale si indicava la scadenza della promozione al 30.6.2009 e con il quale l'Autorità aveva disposto che Fastweb sospendesse, in via cautelare, la diffusione del messaggio pubblicitario perché "ingannevole". Per quanto sopra, l'istante chiede al Corecom di condannare FASTWEB ■■■ al rimborso del canone di abbonamento di cui alla fattura n. ■■■ per € 140,77; l'applicazione del profilo tariffario "Promozione Estate" dalla prevista attivazione del servizio (15.2.2009) alla scadenza della promozione (21.6.2009); indennizzo di € 2.000,00 per il disagio subito, il malfunzionamento dei servizi voce e internet, il mancato aggiornamento professionale in rete, il mancato svolgimento di lavoro

straordinario, le spese sostenute tra cui spese postali, di consulenze, di trasferimenti dal luogo di residenza (████) alla sede del Corecom Lazio, di canoni medio tempore corrisposti a Telecom.

FASTWEB █████ ha tempestivamente depositato memorie e documenti, ex art. 16, comma 2, Delibera 173/03/CONS, in data 07.04.2010, con i quali esponeva che in data 27.1.2009 la sig.ra Musella aderiva alla proposta di abbonamento denominata “*Parla*” in tecnologia *adsl wholesale*; i relativi servizi venivano attivati il 5.3.2009 entro il termine previsto dall’art. 6.1 delle C.G.C.; la prima richiesta di rilascio di accesso di rete, inoltrata a Telecom Italia il 29.1.2009 era stata bocciata in data 27.2.2009 con la motivazione “*rete distribuzione non disponibile*”, a seguito dei disservizi tecnici lamentati dall’utente, Fastweb accordava un “accredito disservizio tecnico” di € 50,00 oltre Iva sulla fattura n. █████ del 14.5.2009; l’indennizzo richiesto per ritardata/mancata applicazione del profilo tariffario “Promozione Estate” non era dovuto, posto che – come contemplato dalla brochure informativa Fastweb allegata al contratto – la promozione dei servizi offerti, relativi ad abitazioni raggiunte da Adsl wholesale, come quella dell’utente, era valida sino al 31.3.2009; l’indennizzo richiesto per il malfunzionamento dei servizi era ingiustificato ed eccessivo, anche alla luce delle disposizioni di cui agli art. 6 Carta Servizi Fastweb e art. 12.1 C.G.C. Per mero spirito conciliativo, Fastweb █████ proponeva il pagamento di un indennizzo omnicomprensivo pari ad € 250,00 che veniva rifiutato dall’utente.

2. Motivi della decisione.

2.a. Considerazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di cui all’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

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.

La domanda di “*indennizzo di € 2.000 per danni morali e materiali*” proposta dalla sig.ra Musella, deve pertanto intendersi come domanda di condanna della Fastweb █████ al pagamento di un indennizzo in conseguenza delle contestazioni oggetto del presente procedimento.

2.b. Nel merito.

2.b.1. Sulla ritardata attivazione dei servizi voce e internet. Richiesta di indennizzo.

L’utente lamenta la ritardata attivazione dei servizi voce e internet, richiesti in data 27.1.2009, ed attivati rispettivamente il 19.3.2009 ed il 5.3.2009.

L’art. 5.3 della Carta Servizi Fastweb, nonché gli artt. 6.1 e 7.2 lett a) delle Condizioni Generali di Contratto, prevedono il tempo massimo di attivazione del servizio in 60 giorni dalla ricezione di un ordine valido dell’utente. Alla luce delle predette clausole contrattuali,

entrambi i servizi richiesti dall'utente, di telefonia fissa e internet, sono stati attivati da Fastweb [REDACTED] nel rispetto dei tempi ivi previsti, senza che possa pertanto trovare accoglimento la richiesta dell'utente di condanna di Fastweb al pagamento di un indennizzo.

La circostanza lamentata dall'utente, secondo cui l'operatore del call center aveva garantito un tempo di attivazione di 15/20 giorni dalla richiesta e la scadenza della promozione al 21.6.2009, rileva eventualmente sotto il diverso profilo, sollevato dall'utente, di mancata trasparenza contrattuale da parte dell'operatore, che sarà affrontato in seguito.

La richiesta di rimborso delle spese sostenute sino al passaggio dalla rete Telecom alla rete Fastweb deve essere rigettata, non essendo ravvisabile alcun ritardo nell'adempimento da parte di Fastweb; si rileva inoltre, ad abundantiam, che le spese occorse con Telecom non sono state documentate dall'utente, che ne aveva il preciso onere.

2.b.2. Sul malfunzionamento dei servizi voce e internet. Richiesta di indennizzo.

L'utente lamenta ripetute interruzioni di linea, sia voce che internet, nei periodi di prima attivazione dei servizi (5.3.2009 e 19.3.2009) e sino al 28.3.2009, data della definitiva soluzione da parte di Fastweb [REDACTED] dei problemi tecnici.

A fronte di tali disservizi, Fastweb [REDACTED] ha riconosciuto ed applicato un "accredito disservizio tecnico" di € 50,00 oltre Iva sulla fattura n. [REDACTED] del 14.5.2009, con ciò riconoscendo il disservizio lamentato.

Gli artt. 5.4 e art. 6.1 della Carta Servizi Fastweb prevedono, rispettivamente, che in caso di irregolare funzionamento della propria rete di telecomunicazioni, Fastweb si impegna ad intervenire al massimo entro le 72 ore successive alla segnalazione del disservizio; e che, nel caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di risoluzione guasti, l'utente potrà richiedere a Fastweb un indennizzo pari a € 5,00 per ogni giorno di ritardo, con un indennizzo massimo di 10 giorni per tutte le tipologie di contratto.

Dall'istruttoria espletata e dai documenti prodotti, è emerso che l'utente ha immediatamente segnalato il malfunzionamento del servizio internet (attivato il 5.3.2009) dapprima al call center e, successivamente, con reclamo scritto 17.3.2009; dai documenti prodotti da Fastweb [REDACTED], emerge che in data 11.3.2009 è stata aperta una procedura di segnalazione del guasto; il malfunzionamento del servizio voce (attivato il 19.3.2009) veniva anch'esso segnalato dall'utente dapprima tramite call center e successivamente con reclamo scritto del 21.3.2009.

La definitiva risoluzione dei guasti è intervenuta in data 28.3.2009.

Pertanto - considerato che la società Fastweb [REDACTED] non ha fornito alcun elemento probatorio in ordine alla corretta e regolare gestione del cliente, non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente al malfunzionamento del servizio voce e del servizio internet, nonchè alla mancata riparazione del guasto nella tempistica delle 72

ore né in ordine alla eventuale ricorrenza dei casi di “*particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore*” del guasto da riparare, come previsto dall’art. 5.4 della Carta dei Servizi Fastweb ■■■; che la medesima società Fastweb ■■■ avrebbe dovuto garantire l’erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall’art. 3 comma 4 della delibera 179/03/CSP - l’utente ha diritto a vedersi riconoscere i seguenti indennizzi, a carico di Fastweb ■■■:

- malfunzionamento internet, dal 5.3.2009 al 28.3.2009 = gg. 23 detratti gg. 3 (72 ore ex art. 5.4 Carta Servizi) = gg. 20 = € 100,00 (€ 5,00/pro die x 20 giorni);
- malfunzionamento voce, dal 19.3.2009 al 28.3.2009 = gg. 9 detratti gg. 3 (72 ore ex art. 5.4 Carta Servizi) = gg. 6 = € 30,00 (€ 5,00/pro die x 6 giorni).

Tenuto conto che Fastweb ha già applicato un “accredito disservizio tecnico” di € 50,00 oltre Iva sulla fattura n. ■■■ del 14.5.2009, tale somma andrà detratta dalla somma totale di € 130,00 riconosciuta a favore dell’utente, che ha pertanto diritto a vedersi corrispondere la somma di € 80,00 a titolo di indennizzo per i lamentati disservizi voce e internet.

2.b.3. Sulla mancata applicazione del profilo tariffario “Promozione Estate”. Sulla mancanza di trasparenza contrattuale. Sulla mancata risposta scritta al reclamo. Richiesta di rimborso e di indennizzo.

I tre motivi di ricorso devono essere esaminati congiuntamente.

Le locandine pubblicitarie depositate da Fastweb ■■■ (all. 1) confermano quanto lamentato dall’utente circa il contenuto della pubblicità relativa alla “Promozione Estate”. In esse si legge infatti “*Anno nuovo, linea nuova. Solo con Fastweb Internet, Telefono, Tv e cellulare a 9,90 € al mese fino all’estate 2009*”.

L’utente lamenta inoltre di aver chiesto all’operatore del call center cosa si intendesse con “*fino all’estate*”, e che questi gli ha risposto che la promozione sarebbe scaduta il 21.6.2009.

Fastweb non ha prodotto alcun contratto sottoscritto dall’utente, né vi è prova in atti che l’operatore abbia inviato all’utente copia dello stesso, delle condizioni generali di contratto, della carta servizi e, soprattutto, della “brochure informativa” ove, secondo quanto eccepito da Fastweb in memoria, sarebbe previsto che la “Promozione Estate”, relativa ad abitazioni raggiunte da Adsl wholesale, come quella dell’utente, era valida sino al 31.3.2009.

Alla luce di quanto emerso, non appare in alcun modo imputabile a responsabilità dell’utente l’aver fatto affidamento sulla locandina pubblicitaria ed a quanto comunicatogli dall’operatore del call center circa la scadenza della promozione “*fino all’estate 2009*”.

L’art. 4 Delibera 179/03/CONS stabilisce, tra l’altro, che gli utenti “*hanno diritto ad un’informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi*”; che “*la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi ... avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori*”.

più deboli”; che a tal fine gli organismi di telecomunicazioni si impegnano a “*presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l’unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all’utente ai sensi dell’articolo 1264 c.c.*”.

La Delibera 417/01/CONS stabilisce, tra l’altro, le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni offerti al pubblico cui tutti gli operatori sono invitati ad attenersi, e in particolare i seguenti principi: “*indicare con modalità grafiche e/o sonore evidenti e chiaramente percepibili l’esistenza di eventuali limitazioni (territoriali, tecniche, temporali o di altra natura) alla sottoscrizione o all’utilizzo dei servizi pubblicizzati; segnalare nella comunicazione, quando essa sia indirizzata al pubblico attraverso mezzi di comunicazione che richiedono una sintesi nella presentazione delle offerte, le caratteristiche essenziali indicate nel punto precedente o comunque rinviare, secondo i principi di trasparenza e di proporzionalità, con modalità grafiche e/o sonore evidenti e chiaramente percepibili, ad una descrizione completa che sia facilmente reperibile in forma scritta dai potenziali clienti con l’indicazione di dove sia possibile reperirla; ...; rendere disponibile sui siti Web degli operatori e presso tutti i punti vendita, diretti e indiretti, anche in via telematica, un catalogo aggiornato di tutte le offerte vigenti, con completa descrizione delle caratteristiche dei servizi offerti e degli eventuali vincoli alla sottoscrizione ed all’utilizzo dei servizi*”.

Nel caso di specie, si ritiene che le informazioni fornite all’utente non siano state effettuate nel rispetto degli indicati standard di trasparenza, chiarezza e completezza; che tali informazioni si sono rivelate ingannevoli per l’utente, che si è deciso alla sottoscrizione del contratto facendo affidamento sulla promozione offerta, sui tempi di attivazione dei servizi garantiti dal call center in 15/20 giorni, e sulla scadenza della promozione al 21.6.2009, con ciò considerando vantaggioso aderire all’offerta di cui avrebbe potuto beneficiare ancora per qualche mese.

A conferma di quanto sopra, la diffusione del filmato pubblicitario di Fastweb sulle principali emittenti televisive nazionali e relativo alla medesima promozione “*Tutto a 9,90 euro al mese fino a quest’estate*”, è stata sospesa in via cautelativa dall’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato con provvedimento n. 19662 del 19.3.2009, per violazione degli art. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo “*in quanto il messaggio ... appare idoneo a indurre in errore i possibili destinatari rispetto alle caratteristiche principali dell’offerta... La particolare attrattiva destinata nei consumatori dal claim “Tutti i servizi 9,90 euro al mese fino a questa estate” pronunciata dalla voce fuori campo e che appare in evidenza grafica nella parte finale dello spot, per un verso sottace alcune rilevanti voci di costo alle quali deve andare incontro il consumatore per aderire all’offerta, per altro verso presenta in modo poco chiaro tutte le limitazioni dell’offerta stessa*”.

Ciò supporta quanto affermato dall’utente circa la ingannevolezza dell’analogo messaggio pubblicitario diffuso da Fastweb tramite internet, ed i dubbi manifestati

dall'utente circa la durata della promozione, per fugare i quali l'utente ha contatto il call center che le ha confermato che la promozione sarebbe scaduta il 21.6.2009.

L'utente ha pertanto diritto al rimborso della differenza tra gli importi pagati a titolo di canone di abbonamento, iva compresa, e quelli risultanti dall'applicazione dell'offerta che prevedeva € 9,90/mese tutto incluso, dall'attivazione dei servizi e sino al 21.6.2009.

Il calcolo da effettuare è il seguente:

- fattura n. ■■■ del 14.5.2009 (abbonamento periodo 22.3.2009 – 14.7.2009): canone di abbonamento pagato € 140,77 + € 28,15 (Iva 20%) detratti € 29,70 (€ 9,90/mese x 3 mesi abbonamento) = € 139,22.

Deve inoltre riconoscersi all'utente anche un equo indennizzo da mancata risposta scritta al reclamo del 7.6.2009, con il quale l'utente contestava la fattura n. ■■■ del 14.5.2009 e la comunicazione di Fastweb della scadenza, al 21.3.2009, della "Promozione Estate". A tale reclamo scritto, Fastweb ha risposto telefonicamente tramite call center, la cui operatrice affermava che la promozione scadeva il 21.6.2009, ma "*non per la tecnologia*" della sig.ra Musella.

Si deve al proposito ricordare che in qualsiasi momento del rapporto contrattuale se un utente decide di rivolgersi all'operatore tramite reclamo per richiedere precisi e dettagliati chiarimenti sul suo singolo caso, con contestazioni nel caso di specie puntuali e circoscritte, la pratica va gestita secondo la normale procedura. Rileva, a tal fine, 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 (30 giorni), in forma scritta nei casi di rigetto, come è da ritenersi quello qui in esame, posto che l'utente, nel proprio reclamo, contestava la carenza delle informazioni rese dal gestore, sotto vari profili tra cui quello della data di scadenza della promozione, richiedendo chiarimenti e la correzione della fattura ovvero che l'associazione di consumatori Adiconsum – cui la lettera di reclamo è stata inviata per conoscenza – e il Garante provvedessero in merito alla pubblicità ritenuta ingannevole.

Ne consegue, in primo luogo, che non rileva il fatto che il gestore abbia contattato telefonicamente l'utente, fornendo una spiegazione - "*la promozione scade il 21.6 ma non per la sua tecnologia*" – del tutto insufficiente, inadeguata ed incomprensibile per lo stesso utente: 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.

Nel caso in esame, peraltro, in considerazione del fatto che nel reclamo l'utente lamentava proprio una carenza di comunicazione con l'operatore e di trasparenza del contratto e della pubblicità della c.d. "promozione estate", appariva ancor più stringente

la necessità di assicurare il dialogo e il contraddittorio con la cliente, tramite la corretta gestione del reclamo.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta scritta al reclamo inviato, 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.

In conformità all'odierno orientamento dell'Autorità, si ritiene che il computo della misura dell'indennizzo debba necessariamente prescindere dal limite temporale previsto dalla Carta dei Servizi, in quanto la relativa applicazione viola, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto – utente (persona fisica-persona giuridica) che ha subito il pregiudizio.

Allo stesso tempo, tuttavia, si osserva che nella determinazione della misura dell'indennizzo non si possa prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, possono essere derivate dal difetto di interlocuzione, dovendosi impedire che da tale incomunicabilità con l'operatore – certamente imputabile a quest'ultimo in quanto soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato – possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate.

In questo senso va peraltro la Delibera 124/10/CONS, che addirittura auspica per la mancata o ritardata risposta ai reclami un indennizzo pari ad Euro 2,00 per ogni giorno di ritardo, e comunque non inferiore ad Euro 20,00 e non superiore ad Euro 400,00, a prescindere dal numero di utenze interessate. Delibera che è certamente inapplicabile al caso di specie, essendo ancora sottoposta a consultazione pubblica e vertendosi comunque intorno a fatti accaduti in epoca anteriore, ma che comunque ha il merito di affrontare il tema della misura, minima e massima, dell'indennizzo da inadeguata gestione del reclamo da una prospettiva interessante.

Nel caso in esame, la risposta scritta al reclamo è avvenuta con 271 giorni di ritardo. Ora, ritenendo eccessivamente restrittivo il tetto massimo di Euro 400,00= ipotizzato nella richiamata Delibera, e per tutti i motivi che si sono appena esposti in merito all'adeguatezza e alla proporzionalità dell'indennizzo, si ritiene che nella fattispecie sia equo liquidare un indennizzo di Euro 1.300,00, conformemente all'orientamento di questo Ufficio.

2.b.4. 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.

Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo l'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla sig.ra MUSELLA ■■■ sia da accogliere nei limiti di cui in motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, nonché sulla base di quanto dettagliato in atti dall'utente, sia congruo riconoscere alla MUSELLA ■■■ un importo onnicomprensivo di Euro 100,00 (cento/00);

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dai massimali previsti dall'articolo 24 del Codice di Condotta e Carta delle Garanzie della Clientela di Fastweb ■■■, in quanto questi ultimi violano il principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto - utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio;

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 dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

UDITA la relazione del Dirigente Responsabile del Procedimento;

DELIBERA

l'accoglimento, nei termini di quanto già esplicito, dell'istanza presentata dalla sig.ra MUSELLA ■■■ in data 05/03/2010.

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

- Euro 80,00 a titolo di indennizzo da malfunzionamento del servizio internet e voce, oltre interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

- Euro 139,22 a titolo di rimborso sulla fattura n. ■■■ del 14.5.2009, oltre interessi legali calcolati a decorrere dalla data di pagamento della fattura di cui si dispone il rimborso;

- Euro 1.300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta scritta al reclamo, oltre interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

- Euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura;

E così in totale Euro 1.619,22= (milleseicentodiciannove/22), oltre agli interessi legali sulle singole somme come in precedenza indicato.

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'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 *bis*, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

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

Roma, 28 luglio 2010

Il Presidente
Francesco Soro
Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento
Ines Dominici
Fto