

DELIBERA N. 19/10/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MATCAS [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 09/03/2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/140/2010, con cui il sig. MATCAS [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 12/03/2010 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;

VISTE le memorie e i documenti depositati dalle parti;
CONSIDERATO quanto segue:

1. Svolgimento del procedimento.

1.a. Il sig. MATCAS ■■■■ promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio del 16/04/2009 prot. N. 1789/09, un procedimento di conciliazione nei confronti di FASTWEB ■■■■, lamentando la mancata lavorazione ed applicazione della richiesta di cambio del piano tariffario; il malfunzionamento del servizio “*già dopo circa 3 settimane*”; l’illegittima interruzione dei servizi; la fatturazione ed il relativo pagamento, durante il periodo di interruzione; la perdita del numero telefonico successiva all’interruzione; la mancata risposta ai reclami; la mancata assistenza contrattuale. Chiedeva pertanto il rimborso delle somme pagate durante il periodo di interruzione, per € 360,00; la corresponsione di un indennizzo per il disservizio e l’interruzione; la restituzione del numero telefonico.

In particolare, deduceva che prima della scadenza (30.6.2006) dell’offerta Fastweb base € 19/mese per sempre – Italia senza limiti 2 mesi gratis – internet senza limiti 2 mesi gratis, ha chiesto tramite call center la modifica del profilo tariffario, ottenendo assenso e conferma dall’operatore telefonico; che tuttavia, poiché la richiesta non veniva gestita, si attivava via internet, ottenendo in data 17.7.2006 la conferma dell’avvenuta ricezione della richiesta di modifica del piano tariffario; la richiesta, nonostante conferma scritta, non veniva gestita da Fastweb, che continuava ad emettere fatture secondo il vecchio profilo tariffario; Fastweb disponeva quindi l’interruzione della linea, senza preavviso; anche durante il periodo di interruzione, Fastweb continuava ad emettere ed inviare le fatture.

All’udienza, fissata per il giorno 16/02/2010, FASTWEB ■■■■ non accordava le richieste dell’utente, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

1.b. Successivamente, in data 09/03/2010, il sig. ■■■■ MATCAS presentava istanza di risoluzione della controversia, prot. n. 140/2010, riportandosi a quanto dedotto in sede di tentativo di conciliazione.

FASTWEB ■■■■ ha tempestivamente depositato memorie e documenti, ex art. 16, comma 2, Delibera 173/03/CONS, con i quali esponeva: i.) che in forza di contratto sottoscritto il 10.4.2006, in data 29.4.2006 attivava i servizi richiesti; ii.) che la prevista gratuità dei servizi *Italia senza limiti e Giorno e Notte* scadeva il 30.6.2006; iii.) che – a fronte della richiesta del cliente, al call center, di modifica del profilo tariffario – Fastweb in data 17.11.2006 provvedeva alla cancellazione delle opzioni esistenti, come da fattura 31.12.2006; iv.) che il reclamo era stato gestito da Fastweb, con emissione di note di credito parziali del 28.3.2007 relativamente alle fatture insolute del 31.8.2006 e 31.10.2006; v.) che, in data 8.11.2006 Fastweb, a fronte del mancato pagamento della fattura del 31.8.2006 – neppure limitatamente alla parte non contestata dal cliente – comunicava il preavviso di sospensione della linea, rimasto privo di riscontro; vi.) che pertanto Fastweb procedeva alla sospensione provvisoria dei servizi, dal 26 al 29 novembre 2006; e, quindi, a quella definitiva, dal 6.12.2006; vii.) che, con comunicazione del 27.11.2007, Fastweb aveva proceduto alla risoluzione del contratto a far data dal 24.6.2008, e restituiva la linea telefonica a Telecom Italia. Sottolineava inoltre, la società

resistente: viii.) che in data 20.2.2009 aveva emesso ulteriori 6 note di credito a storno integrale dell'ulteriore debito del cliente, con azzeramento della posizione contabile e con il ritiro della pratica di recupero crediti; ix.) che, infine, la richiesta di indennizzo avanzata dal sig. Matcas è ingiustificata ed eccessiva poichè, alla luce del disposto di cui all'art. 26 Carta Servizi e dell'art. 12.1 C.G.C., l'importo massimo indennizzabile ammonta ad € 228,00.

Per mero spirito conciliativo, Fastweb █████ proponeva comunque il pagamento di un indennizzo omnicomprensivo pari ad € 500,00; a tale proposta l'utente non ha dato risposta.

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 "risarcimento per il disservizio" proposta dal sig. Matcas, 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 gestione della richiesta di modifica del profilo tariffario.

L'utente lamenta la mancata applicazione del nuovo piano tariffario, dapprima concordato con il call center e, successivamente, richiesto tramite Fastmail.

E' in atti la copia della mail del 17.7.2006 con cui Fastweb dichiara che la richiesta di cambio abbonamento è stata ricevuta correttamente e che "*entro 5 giorni l'attuale abbonamento sarà modificato*".

La variazione avrebbe pertanto dovuto essere efficace a far data dal 22.7.2006.

Fastweb afferma in memoria che – a seguito di ricezione della richiesta tramite call center – in data 17.11.2006 provvedeva alla cancellazione delle opzioni preesistenti, come da fattura 31.12.2006.

L'utente avrebbe pertanto diritto a vedersi ricalcolati ed eventualmente rimborsati gli importi dovuti per il periodo compreso tra il 22.7.2006 ed il 17.11.2006. La richiesta, tuttavia non può essere accolta, in mancanza di prova – il cui onere incombe sull'utente – dell'addebito e del pagamento degli importi di cui chiede il rimborso. Le ricevute di pagamento depositate dall'utente si riferiscono infatti a periodi anteriori o successivi, mentre non sono state depositate le fatture relative al periodo di mancata gestione della richiesta di modifica del profilo tariffario.

In ogni caso, si rileva che sono in atti le note di credito emesse da Fastweb e relative alle

fatture emesse per il suddetto periodo.

2.b.2. Sul malfunzionamento del servizio.

L'utente lamenta il malfunzionamento del servizio "già dopo circa 3 settimane".

La doglianza non può trovare accoglimento per mancata indicazione sia della natura del disservizio lamentato, che del periodo temporale di malfunzionamento. A tale onere probatorio, rimasto inadempito, doveva adempiere l'utente.

2.b.3. Sulla interruzione / sospensione del servizio. Richiesta di indennizzo.

L'utente lamenta l'interruzione del servizio, senza preavviso, e nonostante la pendenza di formale reclamo ricevuto da Fastweb il 29.8.2006, nonché dei successivi del 20.2.2007, 10.8.2007 e 28.12.2007.

Fastweb ha dedotto in memoria che in data 8.11.2006 - a fronte del mancato pagamento della fattura del 31.8.2006, *neppure limitatamente alla parte non contestata dal cliente* – comunicava il preavviso di sospensione della linea, rimasto privo di riscontro da parte del cliente; che, quindi, procedeva alla sospensione provvisoria dei servizi, dal 26 al 29 novembre 2006; e, infine, a quella definitiva, dal 6.12.2006. Fastweb deduce altresì che con comunicazione del 27.11.2007 procedeva alla risoluzione del contratto a far data dal 24.6.2008, restituendo la linea telefonica a Telecom Italia.

A sostegno di quanto dedotto, e a conferma di aver adempiuto all'obbligo del preavviso previsto sia dall'art. 16.6 C.G.C. Fastweb che dall'art. 5 Delibera AgCom 173/07/CONS, Fastweb ha depositato, con la tempestiva memoria del 1/4/2010, copia della comunicazione 8.11.2006 di preavviso di sospensione del servizio a seguito dell'omesso pagamento della fattura del 31.8.2006.

L'utente – che pure ha inizialmente dedotto che il servizio è stato sospeso senza preavviso – non ha contestato, nemmeno con una generica formula di stile, la produzione documentale di Fastweb nel termine assegnato per le memorie di replica. La mancata contestazione cristallizza la situazione, determinando pertanto il rigetto della domanda sulla illegittimità della sospensione del servizio.

2.b.4. Sulla mancata risposta ai reclami.

L'utente lamenta la mancata risposta ai reclami del 29.8.2006, 20.2.2007, 10.8.2007 e 28.12.2007.

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, indipendentemente dalla sua fondatezza. 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 ex art. 27.1 C.G.C.; 15 giorni nel caso in cui il reclamo abbia ad oggetto la contestazione su fatture, ex art. 27.2 C.G.C), in forma scritta nei casi di rigetto, come è da ritenersi quello qui in esame, posto che l'utente, nei propri

reclami, contestava sia la mancata gestione della richiesta di modifica del profilo tariffario, sia gli addebiti in fattura secondo il precedente profilo, richiedendo chiarimenti e la correzione delle fatture emesse successivamente al 17.7.2006.

Fastweb non ha fornito prova alcuna di avere correttamente gestito il cliente, né di avere fornito risposta alcuna, tantomeno scritta, ai reclami ricevuti; ha, invece, proceduto alla indebita sospensione del servizio ed alla successiva indebita risoluzione contrattuale.

Nei casi di rigetto come quello in esame, 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 scritta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una *mancaza 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 considerazione del fatto che i reclami inviati dall'utente sono da considerarsi strettamente connessi tra loro, anche in ragione del loro oggetto e delle richieste sostanzialmente identiche e consequenziali che l'utente ha ivi svolto, appare corretto interpretare i reclami stessi come un unico reclamo, a far data dal primo, ricevuto da Fastweb il 29.8.2006.

In ordine alla misura dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, occorre anzitutto rammentare che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto, da un lato, tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito.

Questo vale a dire che, nella determinazione della misura dell'indennizzo per l'inadeguata risposta a reclamo, 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 – essendo ancora sottoposta a consultazione pubblica e vertendosi intorno a fatti accaduti in epoca anteriore – è certamente inapplicabile al caso di specie 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.

Venendo al caso in esame, si deve considerare il periodo intercorrente tra la data di ricezione del reclamo da parte del gestore (29.8.2006), cui vanno aggiunti 15 giorni utili per fornire risposta - trattandosi di reclami aventi ad oggetto l'errata fatturazione dei servizi - e la data della lettera di risoluzione contrattuale inviata da Fastweb il 27.11.2007, a seguito della quale l'utente è stato messo in condizione di rientrare in Telecom ovvero di attivare i servizi di telefonia ed internet, con la stessa numerazione telefonica, con altro gestore. Si tratta dunque di 440 giorni di mancata risposta a reclamo.

Tutto questo premesso, 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 – tenendo conto della natura del servizio, sia voce che internet, del valore economico del contratto, del pregiudizio effettivamente subito, della condotta delle parti – sia equo e ragionevole liquidare all'istante un indennizzo di Euro 1.300,00.

2.b.5. Sulla domanda di restituzione del numero telefonico

Per quel che riguarda, infine, la domanda di restituzione del numero telefonico, si deve anzitutto tenere conto del fatto che la fattispecie origina da una mancata applicazione del profilo tariffario richiesto che è certamente imputabile all'operatore. Parallelamente, deve ancora sottolinearsi che la società Fastweb aveva sì legittimato, attraverso il preavviso previsto dalla normativa la sospensione del servizio, a sua volta giustificata dal mancato pagamento della parte di fattura non contestata dall'utente, ma che – allo stesso tempo – alla prova dei fatti sono risultate chiare ed inequivocabili le ragioni del cliente (tanto che sono in atti le note di credito emesse da Fastweb e relative alle fatture emesse per il periodo di erronea applicazione del piano tariffario).

Per quanto sopra, e anche in considerazione del fatto che il contratto ed il relativo numero telefonico erano stati attivati soltanto 8 mesi prima della risoluzione del contratto, si ritiene equo e proporzionale riconoscere, per la perdita della numerazione imputabile all'operatore, la somma complessiva di euro 100,00.

2.b.6. 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 dal sig. ■■■ MATCAS 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 al sig. ■■■ MATCAS 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 26 Carta Servizi 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, dott.ssa Ines Dominici;

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini di quanto precede, dell'istanza presentata dal sig. ■■■ MATCAS in data 09/03/2010.

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 1.300,00 (milletrecento/00) a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo;
- Euro 100,00 (cento/00) a titolo di indennizzo per perdita del numero telefonico imputabile all'operatore;
- Euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura;

Le somme a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

Si rigetta ogni altra domanda.

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