

DELIBERA N. 31/10/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LEPORE / FASTWEB

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 15 settembre 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 06/04/2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/243/2010, con cui LEPORE ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società FASTWEB (di seguito, per brevità, "Fastweb");

VISTA la nota del 12/05/2010 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;

PRESO ATTO che all'udienza del 13 luglio 2010 l'istante non è potuta comparire per gravi impegni familiari;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Svolgimento del procedimento.

1.a. La sig.ra ██████ LEPORE promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio del 17/12/2009 prot. N. 5778/10, un procedimento di conciliazione nei confronti di FASTWEB, lamentando l'errata fatturazione conseguente ad addebiti per utenza diversa da quella per cui è contratto; la sospensione del servizio senza preavviso e la perdita del numero telefonico; gli addebiti successivi alla sospensione, per canoni e costi di disattivazione non riconosciuti; la mancata risposta al reclamo del 30.10.2009 contenente, oltre alla contestazione della fattura n. ██████ del 30.9.2009 per € 143,02 i.i., anche la richiesta di invio dei tabulati telefonici.

Chiedeva pertanto:

- Lo storno parziale della fattura n. ██████ del 30.9.2009 per € 143,02 i.i.;
- Indennizzo per la sospensione del servizio senza preavviso ovvero per l'annullamento, non richiesto, del contratto;
- Lo storno totale della fattura n. ██████ del 30.11.2009 per € 105,62 i.i.;
- Lo storno parziale della fattura n. ██████ del 31.1.2010 per € 49,00 i.i. per costi di disattivazione non riconosciuti;
- Indennizzo per mancata risposta al reclamo del 30.10.2009.

All'udienza, fissata per il giorno 06/04/2010, FASTWEB non si presentava, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

1.b. Lo stesso 06/04/2010 LEPORE ██████ presentava istanza di risoluzione della controversia, prot. n. 243/2010, 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 chiedeva fissarsi udienza di discussione, e proponeva, in via transattiva, *"la regolarizzazione della posizione amministrativo contabile nonché il pagamento di indennizzo per € 1.000,00 onnicomprensivi"*.

All'udienza istruttoria fissata per il giorno 13.07.2010, Fastweb si riportava a quanto illustrato nelle memorie difensive; la sig.ra ██████ Lepore, come detto in premessa, non poteva comparire, per gravi e documentati impegni familiari.

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.

2.b. Nel merito.

La sig.ra Lepore ha sottoscritto, in data 6.3.2009, un contratto di abbonamento Fastweb per le offerte ParlaCasa e NavigaCasa, relative all'utenza residenziale fissa n. [REDACTED]; copia del relativo contratto è stata allegata agli atti del procedimento da entrambe le parti.

2.b.1. Sulla fatturazione relativa ad utenza diversa da quella per cui è contratto.

L'utente lamenta che nella fattura n. [REDACTED] del 30.9.2009 – depositata in copia - siano stati addebitati costi e consumi relativi ad utenza n. [REDACTED] diversa da quella per cui è contratto ([REDACTED]) per € 143,02 i.i., di cui ha chiesto lo storno.

Dal contratto depositato in atti, risulta inequivocabilmente che il servizio chiesto ed offerto da Fastweb ha ad oggetto solo ed esclusivamente la linea telefonica n. [REDACTED], e non anche la linea n. [REDACTED]; gli addebiti nella fattura n. [REDACTED] del 30.9.2009 non sono pertanto giustificati dal contratto per quanto riguarda l'utenza n. [REDACTED], né Fastweb ha altrimenti fornito la prova della correttezza e della legittimità della richiesta di somme per tale utenza.

Deve pertanto accordarsi lo storno parziale della somma di € 143,02 i.i. portata dalla fattura n. [REDACTED] del 30.9.2009.

2.b.2. Sulla sospensione del servizio senza preavviso, ovvero sull'annullamento non richiesto del contratto.

L'utente ha lamentato la sospensione senza preavviso del servizio in data 2.12.2009, pur in pendenza di formale reclamo del 30.10.2009 avente ad oggetto la fattura n. [REDACTED] del 30.9.2009.

Contattato il servizio clienti Fastweb al call center, l'operatore riferiva che il contratto era stato "annullato".

In conseguenza di ciò, l'utente perdeva il numero telefonico sino a quel momento in uso.

Fastweb non ha fornito la prova di avere inviato all'utente il preavviso di sospensione, né

ha altrimenti dedotto alcunchè in merito alla stessa.

L'obbligo del preavviso è previsto sia dall'art. 16.6 C.G.C. Fastweb che dall'art. 5 Delibera AgCom 173/07/CONS. In mancanza di prova della ricezione del preavviso di sospensione – il cui onere incombe su Fastweb - la successiva sospensione del servizio, così come la risoluzione contrattuale, devono ritenersi illegittime, con conseguente diritto dell'utente a vedersi riconosciuto l'indennizzo previsto dall'art. 6 della Carta Servizi Fastweb, in € 5/pro die, per ogni giorno di indebita sospensione.

Dies a quo per la liquidazione dell'indennizzo è pertanto la data del 2.12.2009, di sospensione del servizio; dies ad quem deve ritenersi la data in cui Fastweb ha comunicato all'utente la risoluzione del contratto e la conseguente restituzione della linea telefonica, e della numerazione ad essa associata, a Telecom Italia. Tale ultima comunicazione difetta del tutto.

Appare pertanto equo fissare il dies ad quem con la data di ricezione dell'ultima fattura Fastweb n. █████ del 31.1.2010, contenente – tra gli altri – addebiti per “*costi di dismissione del servizio*” che, pur contestati dall'utente, rilevano ai fini della conoscenza, certa, da parte dell'utente, della intervenuta risoluzione contrattuale. Tale ricezione, in mancanza di indicazioni precise da parte dell'utente, può presumibilmente fissarsi in data successiva di 15 giorni rispetto alla data della fattura, e quindi alla data del 15.2.2010.

Il calcolo da effettuare è dunque il seguente:

- sospensione del 2.12.2009 al 15.2.2010 = gg. 75 = € 5,00 x gg. 75 = € 375,00.

Dall'accertamento della illegittimità della sospensione del servizio, consegue l'accoglimento della richiesta di storno totale della fattura n. █████ del 30.11.2009 per € 105,62 i.i., perché riferita a costi per abbonamento per il periodo dicembre 2009 – gennaio 2010, successivi alla sospensione, nonché lo storno parziale della fattura n. █████ del 31.1.2010 per € 49,00 i.i. relativi a “*costi di dismissione*” del servizio non imputabili all'utente.

2.b.3. Sulla mancata risposta al reclamo.

L'utente lamenta la mancata risposta al reclamo del 30.10.2009 avente ad oggetto la contestazione della fattura n. █████ del 30.9.2009, la richiesta di storno, e la richiesta di invio dei tabulati telefonici dall'inizio del rapporto, ai fini della verifica contabile su tutte le fatture sino ad allora emesse.

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 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, nel proprio reclamo, contestava l'addebito in fattura per consumi riferiti ad utenza diversa da quella per cui era contratto, e chiedeva la

verifica della propria posizione contabile, dall'inizio del rapporto, a tal fine chiedendo l'invio di tutti i tabulati telefonici.

Fastweb non ha fornito prova alcuna di avere correttamente gestito il cliente, né di avere fornito risposta alcuna, tantomeno scritta, al reclamo ricevuto; 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 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, e ritenendo eccessivamente restrittivo il tetto massimo di euro 400,00= ipotizzato nella richiamata Delibera, si ritiene che nella fattispecie, sia da utilizzare il parametro ordinario della Carta dei Servizi di Fastweb ██████ (5 euro *pro die*), da moltiplicare per il numero di giorni intercorrenti tra la data di ricezione del reclamo da parte del gestore (2.11.2009), comprovata dal deposito dell'avviso di ricevimento della relativa raccomandata, cui vanno aggiunti 15 giorni utili per fornire risposta - trattandosi di

reclami aventi ad oggetto l'errata fatturazione dei servizi - e la data di deposito della prima memoria di Fastweb, 11.5.2010, per un totale di giorni 189.

Venendo al caso in esame, e ritenendo eccessivamente restrittivo il tetto massimo di euro 400,00= ipotizzato nella richiamata Delibera, si ritiene che nella fattispecie, anche l'importo massimo previsto dalla Carta dei Servizi Fastweb sia eccessivo rispetto al disagio effettivamente subito dall'utente che ha subito un'ingiusta interruzione del servizio, peraltro mai spiegata dal gestore telefonico. Tutto questo considerato, e ribadito che è necessario garantire una corrispondenza tra l'indennizzo erogato ed il pregiudizio subito, si ritiene che nella fattispecie sia equo e proporzionale liquidare – per la non corretta gestione dei reclami – un indennizzo di Euro 900,00.

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, della mancata comparizione di Fastweb all'udienza fissata per il tentativo di conciliazione, nonché della proposta transattiva formulata da Fastweb, sostanzialmente conforme a quanto dalla stessa dovuto a seguito dell'odierna definizione, si ritiene congruo l'importo di euro 50,00 (cinquanta/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 ██████ LEPORE 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 sig.ra ██████ LEPORE un importo onnicomprensivo di Euro 50,00 (cinquanta/00);

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dai massimali previsti dall'articolo 6 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;

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini di quanto già esplicito, dell'istanza presentata dalla sig.ra [REDACTED] LEPORE in data 6.4.2010.

La società FASTWEB [REDACTED] è pertanto tenuta a disporre lo storno parziale della somma di € 143,02 i.i. portata dalla fattura n. [REDACTED] del 30.9.2009; lo storno totale della fattura n. [REDACTED] del 30.11.2009 per € 105,62 i.i.; lo storno parziale della fattura n. [REDACTED] del 31.1.2010 per € 49,00 i.i..

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

- Euro 375,00 (trecentosettantacinque/00) a titolo di indennizzo da indebita sospensione del servizio;
- Euro 900,00 (novecento/00) a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo.
- Euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura;

Le somme di euro 1.275,00, riconosciute a titolo di indennizzo, dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio, www.corecomlazio.it.

Roma, 15 settembre 2010

Il Presidente
Francesco Soro
Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento
Ines Dominici
Fto