

DELIBERA N. 39/11/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
██████████ PICCHIA/ FASTWEB

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 30/5/2011;

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 13/09/2010, rubricata al n. LAZIO/D/697/2010 del Protocollo del Corecom Lazio, con cui la Sig.ra ██████████ Picchia ha chiesto l'intervento del

Corecom Lazio per la definizione della controversia con la società Fastweb [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Fastweb");

VISTA la nota del 12/10/2010 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 un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTE le memorie e la documentazione prodotte dalle parti;

RITENUTE ammissibili le memorie e la documentazione prodotte;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Svolgimento del procedimento.

1.a. La sig.ra [REDACTED] Picchia promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio prot. 3476/2009, un procedimento di conciliazione nei confronti di Fastweb, lamentando la sospensione senza preavviso del servizio sia voce che internet per 2 giorni a causa di un presunto mancato pagamento di due fatture.

All'udienza, fissata per il giorno 12/07/2010, Fastweb [REDACTED] compariva non accordando le richieste dell'istante con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

1.b. Successivamente, in data 13/09/2010 la sig.ra Picchia presentava istanza di risoluzione della controversia, precisando di avere un contratto telefonico con la società Fastweb sia per il servizio voce che per il servizio internet che, in data 22.04.2009, senza alcun preavviso, è stato sospeso.

Aggiungeva che alla richiesta di informazioni al servizio clienti le veniva comunicato che non risultavano pagate le fatture del 31/12/2008 e del 31/10/2008.

A nulla era valso esporre le proprie ragioni all'operatore telefonico, cui l'istante si era premurata di spiegare le ragioni del mancato incasso automatico riconducibile, nel caso di specie, all'avvenuta scadenza della Carta di credito ed al mancato aggiornamento automatico del meccanismo di addebito sulla stessa; aveva poi espressamente confutato il mancato pagamento della bolletta del 31/10/2008, pagata dall'istante in data 8/4/2009; infine aveva segnalato che, riguardo alla fattura del 31.12.2008, non aveva ricevuto alcun sollecito di pagamento, tanto che non supposeva ci fossero fatture insolute.

L'utente, non appena avvenuto l'illegittimo distacco del servizio telefonico e internet, e soprattutto non appena venuta a conoscenza tramite call center della motivazione, aveva proceduto al pagamento dell'insoluto con bonifico bancario, inviando per fax gli estremi del bonifico alla Fastweb. Il servizio tuttavia non le veniva riattivato immediatamente, né nelle successive 12 ore come promesso dalla operatrice telefonica, bensì il 24 aprile, lasciando la stessa illegittimamente senza telefono per due giorni.

1.c. Con lettera di avvio del procedimento il Corecom richiedeva alle parti l'esposizione dei fatti e la produzione di una serie di documenti.

Ambedue le parti trasmettevano una prima memoria in data 26.10.2010 ed una seconda in data 27.10.2010.

L'istante ribadiva le proprie richieste e confermava la richiesta di un indennizzo di € 600,00 per i danni subiti a causa del distacco della linea senza preavviso e per la cattiva gestione del reclamo inoltrato tramite servizio call center.

La Fastweb non riconosceva alcuna responsabilità a suo carico per l'interruzione del servizio a causa del cambio di carta di credito, specificando che la comunicazione dell'avvenuta modifica del numero della carta è esclusivo onere dell'utente e che il gestore non può essere a conoscenza delle *"vicende private dell'utente e della sua carta di credito"*. Proponeva comunque, senza riconoscimento alcuno di responsabilità, la somma di euro 150,00 a saldo stralcio e transazione dell'intera vicenda.

All'udienza di discussione del 06.12.2010, fissata ex art. 16 comma 4 del Regolamento approvato con Delibera 173/07/CONS, l'istante reiterava le proprie richieste, insistendo sulla quantificazione economica del disagio. Le parti tuttavia non raggiungevano un accordo.

2. Motivi della decisione.

2.a. Osservazioni di 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 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.1. Sull'indennizzo per distacco della linea telefonica senza preavviso

Le doglianze dell'istante in ordine alla indebita sospensione del servizio sulla linea ad essa intestata meritano accoglimento atteso che non risulta inviato all'istante il necessario preavviso di sospensione previsto dalla normativa e dalla Carta di Servizi.

Al riguardo, si evidenzia che le Condizioni generali di contratto della società Fastweb, all'articolo 16.6 a) stabiliscono che *"Nel caso di mancato pagamento entro il termine di cui al paragrafo precedente, FASTWEB avrà il diritto di sospendere o limitare i Servizi previa comunicazione al Cliente. La sospensione dei Servizi, per quanto tecnicamente"*

possibile, sarà limitata ai soli Servizi interessati dal mancato pagamento secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia”.

In assenza di tale comunicazione preventiva della sospensione – che l’utente afferma di non aver mai ricevuto e di cui in effetti non risulta provato né l’invio né la ricezione – la sospensione del servizio deve ritenersi illegittima, a prescindere dalla fondatezza, o meno, della motivazione sottostante, sulla quale pertanto non si indugerà oltre.

Dall’illegittimità della sospensione discende pertanto che l’utente ha diritto all’indennizzo contrattuale per tutta la durata del disservizio, ovvero dal 22/4/2009 mattina al 24/4/2009 mattina, data in cui effettivamente risulta riattivato il servizio. Conseguentemente, l’istante ha diritto all’indennizzo di euro 20,00 (venti/00) ottenuto moltiplicando l’ordinario parametro di euro 5 *pro die* previsto dalla Carta Servizi per i 2 giorni di disservizio per ciascuno dei servizi illegittimamente sospesi (5€ x 2 gg x 2 servizi).

2.b.2. Sul risarcimento per illegittimo distacco della linea telefonica

In merito alla richiesta avanzata dall’istante in ordine al riconoscimento di un risarcimento del danno, va specificato che essa non può trovare accoglimento in questa sede. In particolare, la quantificazione e la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell’Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, *“ove riscontri la fondatezza dell’istanza...può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”*, come previsto espressamente dall’articolo 19, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS.

Resta salva la facoltà di adire l’Autorità Giudiziaria ordinaria.

2.b.3. Sulla mancata gestione del reclamo

L’utente ha dedotto e provato di avere inviato un reclamo, ricevuto da Fastweb in data 5/5/2009. Reclamo che è diretto ad ottenere non la risoluzione del disservizio, bensì una esauriente risposta sull’accaduto. Tale reclamo è rimasto, effettivamente, senza risposta scritta, pur ammettendo la stessa istante di aver avuto risposte dal call center; risposte che tuttavia ella ha ritenuto insufficienti.

Si ritiene pertanto, esaminati gli atti, che nella fattispecie si sia verificata quella mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, che in genere fonda il diritto dell’utente al riconoscimento di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo”, anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui agli artt. 8, comma 4, 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP.

Quanto alla misura dell’indennizzo, si devono preliminarmente ribadire due principi fondamentali:

- in conformità all'odierno orientamento dell'Autorità, si ritiene che il computo della misura dell'indennizzo possa prescindere dal limite previsto dalla Carta Servizi, laddove la relativa applicazione violi, 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;

- nella determinazione della misura dell'indennizzo non si può prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, sono 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 il nuovo Regolamento di cui alla Delibera n.73/11/CONS in materia di indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche e di televisione a pagamento che – vertendo intorno a fatti accaduti in epoca anteriore – è certamente non applicabile al caso di specie ma che comunque ha il merito di affrontare il tema di un'adeguata diversificazione degli importi da riconoscere a titolo di indennizzo a seconda della gravità dell'inadempimento contrattuale riscontrato.

Venendo al caso in esame, si valutano i seguenti elementi: a) tipo di contratto (utenza privata); b) tipologia del reclamo, diretto sostanzialmente ad ottenere spiegazioni e indennizzi; c) circostanza che il disservizio fosse, alla data del reclamo, già risolto; d) durata del disservizio cui fa riferimento il reclamo e la richiesta di indennizzo; e) parametri e limitazioni della Carta dei Servizi; f) condotta omissiva dell'operatore in relazione al singolo reclamo avanzato dall'utente; g) entità della somme addebitate e richieste.

Valutati tutti gli elementi appena esposti, e rammentando che l'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche fa espresso riferimento all'equità nell'immaginare il sistema degli indennizzi, si ritiene che nella fattispecie sia equo e proporzionale liquidare l'indennizzo di Euro 100,00= per la mancata gestione del reclamo inviato dall'utente.

2.b.2. 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'art. 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 della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, della congrua offerta formulata da Fastweb all'atto

di costituirsi nel presente procedimento, e dell'effettiva e copiosa attività svolta dall'utente per venire a capo della controversia, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese della procedura.

*** **

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla sig.ra [REDACTED] Picchia, sia da accogliere;

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 all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 50,00 (cinquanta/00),

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;

VISTA la proposta e la relazione del Dirigente Responsabile del Procedimento;

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini di quanto già esplicito, dell'istanza presentata dalla sig.ra [REDACTED] Picchia in data 13 settembre 2010.

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

-Euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di indennizzo per il distacco senza preavviso della linea telefonica, oltre interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

- Euro 100,00 (cento/00) a titolo di indennizzo per l'inadeguata gestione del reclamo, oltre interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

- Euro 50,00 (centocinquanta/00) a titolo di spese di procedura;

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, 30 maggio 2011

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto