

DELIBERA N. 46/10/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PIERANGELI ██████ / FASTWEB ██████
IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 3 dicembre 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 13/05/2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/366/2010, con cui ██████ PIERANGELI ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società FASTWEB ██████ (di seguito, per brevità, anche denominata "FASTWEB");

VISTA la nota del 26/05/2010 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 ed i documenti depositati dalle parti;

UDITE le parti nell'udienza del 18 ottobre 2010;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Svolgimento del procedimento.

1.a. Il sig. PIERANGELI promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio del 25.11.2009 prot. N. 5312/09, un procedimento di conciliazione nei confronti di FASTWEB, lamentando la mancata applicazione dello sconto una tantum di € 50,00 previsto dalla convenzione Ing Direct cui l'utente aveva aderito in data 28.2.2008 e la mancata risposta al reclamo del 23.4.08.

Specificava di avere dapprima chiesto, il 27.2.08, una "variazione" dell'abbonamento già in essere con Fastweb e di avere successivamente (28.2.2008) aderito alla controproposta di Fastweb di "cambio" abbonamento, richiedendo tuttavia l'applicazione di una convenzione e dello sconto ivi previsto.

Fastweb attivava quindi il cambio di abbonamento, ma non applicava lo sconto.

L'utente contestava quindi la mancata applicazione dello sconto con mail del 28.2.08, cui Fastweb rispondeva con mail del 4.3.08 con cui comunicava all'utente che la convenzione richiamata, e quindi lo sconto, era "*attivabile solo in sede di sottoscrizione del contratto, e non successivamente*".

L'utente quindi, dopo avere inviato ulteriore mail di reclamo in data 6.3.08, formalizzava nuovo reclamo scritto in data 23.4.08, ricevuto per raccomandata da Fastweb il 24.4.08.

L'utente chiedeva pertanto il riconoscimento della somma di € 50,00, nonché indennizzo da mancata risposta al reclamo del 23.4.08.

All'udienza, fissata per il giorno 22/02/2010, FASTWEB non accordava le richieste dell'utente, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

1.b. Il 13.5.2010 l'utente presentava istanza di risoluzione della controversia, prot. n. 366/2010, 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 contestava genericamente le richieste dell'utente e proponeva in via transattiva l'applicazione dell'accredito di € 50,00, nonché 6 mensilità gratuite del canone di abbonamento complessivo fatturato corrispondente al canone mensile di € 35,00 i.i..

All'udienza istruttoria fissata per il giorno 18.10.2010, entrambe le parti si riportavano alle proprie deduzioni e richieste; Fastweb confermava l'offerta transattiva formulata in memoria, che l'utente rifiutava.

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.

2.b.1. Sulla mancata applicazione dello sconto.

L'utente ha senz'altro diritto a vedersi riconosciuto lo sconto *una tantum* previsto dalla convenzione Ing Direct, la cui applicazione è stata chiesta dallo stesso utente allorchè ha aderito alla controproposta di Fastweb di "cambio abbonamento" in luogo della "variazione" originariamente richiesta.

La sussistenza delle condizioni soggettive per l'applicazione della convenzione Ing Direct non è infatti in discussione tra le parti; a questo si aggiunga che l'adesione alla proposta di Fastweb di cambio abbonamento con sottoscrizione di nuove condizioni contrattuali da parte dell'utente deve equipararsi alla sottoscrizione di contratto, ipotesi cui Fastweb ha dichiarato (cfr. e.mail del 4/3/2008) di subordinare l'applicazione della convenzione e dello sconto *una tantum* ivi previsto.

Va inoltre detto, per completezza, che Fastweb, con la propria memoria difensiva, non ha reiterato la contestazione sul diritto dell'utente all'*una tantum*, limitandosi piuttosto: i.) ad una contestazione generica delle doglianze e delle richieste dell'utente, senza prendere specifica posizione su quanto esaustivamente argomentato dallo stesso utente sin dall'istanza di conciliazione; ii) ad offrire in via transattiva l'applicazione dell'accredito di € 50,00 richiesta dall'utente sin dal 28.2.08.

Sussiste pertanto l'obbligo di Fastweb di disporre il pagamento della somma di € 50,00, per il mancato riconoscimento dello sconto *una tantum* di pari importo cui l'utente aveva diritto.

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

L'utente deduce – fornendo prova documentale dell'assunto – di avere inoltrato un primo reclamo in data 27/28.2.08 (via mail), cui il gestore ha risposto con mail del 4.3.08 con la quale rilevava che la convenzione Ing Direct, la cui applicazione dava diritto al riconoscimento dello sconto *una tantum*, era "*attivabile solo in sede di sottoscrizione del contratto e non successivamente, e prevede un coupon di € 50,00 una tantum che non incide sul costo dell'abbonamento mensile*".

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. 25.1 C.G.C.), in forma scritta.

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.

Ora, atteso che Fastweb, entro 5 giorni dalla ricezione del reclamo, ha espressamente indicato per iscritto il motivo per cui non riteneva di applicare il coupon una tantum, si ritiene che Fastweb abbia fornito per iscritto una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto.

L'utente deduce altresì di avere successivamente inviato nuovo reclamo scritto – con raccomandata 23.4.08, ricevuta dal gestore il 24.4.08, agli atti del procedimento – con cui, ripercorrendo la cronologia degli avvenimenti, chiedeva l'applicazione della convenzione e dello sconto di € 50,00 ivi previsto: a tale reclamo scritto il gestore non ha mai dato riscontro. Da qui la richiesta dell'utente di condanna del gestore al pagamento dell'indennizzo da mancata risposta al reclamo per complessivi € 3.550,00 (€ 5,00/pro die, dal 25.5.08 - 30° giorno successivo alla ricezione del reclamo - e sino alla effettiva risposta, precisando che neppure all'udienza di conciliazione il gestore ha fornito la predetta risposta).

A tal proposito, occorre rilevare che il reclamo 23.4.08 ha identico contenuto – quanto a doglianze e richieste – del reclamo del 27/28.2.08, cui Fastweb ha fornito risposta scritta con mail del 4.3.08, sostanzialmente assicurando all'utente un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti.

Se è vero dunque che Fastweb non ha risposto a questo secondo reclamo, deve anche osservarsi che, avendo il reclamo contenuto sostanzialmente identico al precedente – cui, si ribadisce, Fastweb aveva risposto in modo scritto e motivato – possa sostenersi soltanto in misura estremamente marginale la sussistenza di quella "*mancaza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*", che fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo". La prima risposta di Fastweb, difatti, ha fornito all'utente tutti gli elementi necessari per poter valutare la posizione dell'operatore rispetto alle proprie pretese, reiterate anche nel secondo reclamo, con ciò riequilibrando le posizioni delle parti nel dialogo. Né rileva, in sede di valutazione della corretta gestione del reclamo, il fatto che le argomentazioni di Fastweb si siano poi rilevate errate, essendo questa circostanza considerabile solo ai fini della fondatezza, o meno, della domanda principale dell'utente.

A questo si aggiunga che si verte intorno alla mancata applicazione di un coupon di euro 50,00=, e che pertanto, pur avendo l'operatore di comunicazioni elettroniche omesso di rispondere ad una sollecitazione dell'istante – che, così come è stato precedentemente descritto, è di contenuto identico alla precedente cui Fastweb aveva risposto in forma motivata e scritta – il pregiudizio che lo stesso può affermare di aver subito deve essere ricondotto nell'ambito dell'adeguatezza e della proporzionalità.

Pertanto, per le ragioni suesposte – tenuto conto del pregiudizio verosimilmente derivato all'utente dall'inadempimento del gestore e tenuto presente che il comportamento dell'operatore fa comunque riferimento ad una somma assai esigua, pari ad euro 50,00 – si ritiene equo e proporzionale liquidare, anche in considerazione della tipologia del contratto e della condotta contrattuale complessivamente tenuta da Fastweb, la somma di Euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di indennizzo per l'inesatta gestione del reclamo.

2.b.3. 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, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, della proposta transattiva formulata da Fastweb e rifiutata dall'utente – si ritiene sussistano giusti motivi per compensare le spese della procedura di definizione e di riconoscere euro 50,00= a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione.

** *** **

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dal sig. PIERANGELI [REDACTED] 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. PIERANGELI [REDACTED] un importo omnicomprensivo di Euro 50,00 (cinquanta/00);

RITENUTO, 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 della proporzionalità;

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

DELIBERA

L'accoglimento parziale, nei termini di quanto esposto in motivazione, dell'istanza presentata

dal sig. PIERANGELI ██████ in data 13.05.2010.

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

- a) Euro 50,00 (cinquanta/00) per la mancata applicazione del coupon una tantum di pari importo;
- b) Euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di indennizzo per inesatta gestione del reclamo
- c) Euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura di conciliazione.

E così in totale Euro 150,00= (centocinquanta/00), oltre interessi legali relativi ai punti a) e b) 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. lgs. 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, 3 dicembre 2010

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto