

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

L. LUVINO / FASTWEB XXX

(LAZIO/D/21/2016)

Registro Corecom n. 60/2016

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “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, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente L. Luvino presentata in data 14.01.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente ha lamentato nei confronti di Fastweb XXX –di seguito Fastweb per brevità- la fatturazione di somme non dovute e l’illegittima sospensione del servizio di telefonia mobile e fissa. Nell’istanza introduttiva l’istante ha specificato quanto segue:

- a. In data 4.08.14, l’utente, già cliente Fastweb dal 2003 per linea fissa ed adsl, e dal 2010 per linea mobile, riceveva un sms con il quale il gestore comunicava la sospensione del servizio mobile per eccesso di consumi;

- b. Dopo vari tentativi, il giorno 6.08. successivo appurava dal servizio clienti che il giorno 1.08. era stato utilizzato il servizio in roaming per una spesa di circa 87,00 euro;
- c. L'utente apprendeva con stupore tale circostanza in quanto il giorno 1.08 si trovava ancora in Italia (a Roma), essendo partita per l'Albania il giorno 2.08. ove si era trattenuta fino al successivo 9.08;
- d. Tornata in Italia, dopo vari tentativi per chiarire con il servizio clienti quanto era accaduto, il 26.08 l'istante inoltrava reclamo per contestare quanto le era stato addebitato;
- e. Dopo aver ricevuto a metà ottobre la fattura contenente la somma contestata e dopo aver richiesto invano delle spiegazioni, l'utente decideva di sospendere la domiciliazione bancaria per il pagamento delle fatture e, in data 24.10.14, inviava un fax di reclamo;
- f. In data 20.11.14 l'utente si accorgeva di aver ricevuto, in data 30.10.14, una mail con la quale il gestore le riconosceva uno storno per euro 130,47;
- g. Il 24.11.14 l'utente effettuava, il pagamento di euro 148,38 quale differenza residua al netto dello storno, così come indicato dal gestore nella comunicazione;
- h. Nel mese di gennaio 2015 l'utente iniziava a ricevere chiamate da parte del gestore che la sollecitava a ripristinare la domiciliazione bancaria o, in alternativa, a fornire il numero della carta di credito;
- i. Dopo aver rifiutato di ripristinare il pagamento mediante addebito, l'utente riceveva, ad aprile 2015, una fattura che includeva i costi di euro 100,00 a titolo di anticipo conversazioni e di euro 24,40 per rimborso costi di attivazione dei servizi;
- j. Nonostante ciò l'utente, a fronte della complessiva somma di euro 236,85, decideva di pagare il minor importo di euro 112,45;
- k. A metà maggio Fastweb iniziava a sollecitare il pagamento dell'intero importo della fattura di aprile mentre, nel frattempo, l'istante riceveva la nota di credito preannunciata con mail del 30.10.2014;
- l. Il 3.06 successivo l'utente inviava altro reclamo al quale non riceveva riscontro;
- m. Il 16.07.15 il Gestore reiterava la richiesta di pagamento della somma residua di euro 124,40, precisando che l'eventuale debito non poteva essere compensato con la nota di credito;
- n. Il 25.07 l'istante, dopo essere rientrata da un viaggio all'estero, verificava che la linea fissa era stata sospesa in uscita così come anche quella mobile;
- o. L'11.08 decideva di cambiare gestore per il servizio mobile e dall'1.09 successivo la linea fissa risultava sospesa anche in entrata;
- p. Nel frattempo l'utente riceveva un'ulteriore fattura che comprendeva anche il costo per l'anticipo conversazioni per un totale di euro 349,54;

Sulla base di tali affermazioni l'utente ha richiesto il riconoscimento degli indennizzi previsti dalla normativa vigente, considerando che il disagio per la linea mobile era iniziato l'1.08.14 mentre il 18.07.15 aveva subito la sospensione di entrambe le linee, mobile e fissa, sospensione che per quest'ultima perdurava ancora al momento della proposizione dell'istanza di definizione.

Nella memoria integrativa, l'utente nel ribadire tutto quanto in precedenza esposto, quantificava gli indennizzi richiesti e precisamente:

Euro 1.635,00 per illegittima sospensione dei servizi fisso e mobile;

Euro 350,00 per omessa/ritardata portabilità del numero da Fastweb a Telecom;

Euro 1.000,00 per la perdita della numerazione dell'utenza fissa;

Euro 300,00 a titolo di mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore Fastweb.

Fastweb ha dedotto in via preliminare:

- l'inammissibilità delle richieste formulate nella parte in cui esse non coincidano con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione, ovvero non abbiano formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione;

Nel merito il gestore ha così argomentato:

- L'istante ha ricevuto un sms in data 4.08.14 per avviso di sospensione per traffico anomalo registrato dal 2.08.14;
- Come dimostrato dalla schermata allegata alla memoria difensiva, la stessa utenza mobile veniva poi riattivata il successivo 5.08, quando l'utente si trovava ancora all'estero;
- Il 30.09.14 veniva emessa fattura per euro 147,93;
- Era stata la stessa utente a riferire di aver ritirato l'autorizzazione alla domiciliazione bancaria e che, pertanto, a seguito di tale revoca venivano inserite in fattura le voci di anticipo servizi per euro 100,00 e riattivazione della numerazione per euro 24,40;
- A seguito del pagamento parziale della predetta fattura, confermato dalla stessa utente, nel mese di maggio veniva inviato un preavviso di sospensione dei servizi;
- Tale preavviso veniva comunicato anche tramite sms all'utente;
- Persistendo la morosità, Fastweb, in data 7.09.2015, inviava anche il preavviso di risoluzione del contratto;
- La numerazione mobile era stata portata verso altro operatore già l'11.08.15 e nel mese di settembre il gestore riceveva disdetta da parte dell'utente;
- La posizione amministrativa risultava, pertanto, chiusa con un debito a carico dell'utente pari ad euro 275,20.

Alla stregua di tali argomentazioni Fastweb chiedeva il rigetto di tutte le domande avanzate dall'utente.

3. La replica dell'utente.

Rispetto alle asserzioni di Fastweb, l'utente precisava quanto segue.

L'eccezione preliminare di inammissibilità era infondata in quanto sin dalla prima memoria l'utente aveva fatto riferimento ad entrambe le utenze: sia fissa che mobile;

Mai l'utente aveva ricevuto un sms informativo dei costi per tariffe all'estero nei Paesi extra-UE;

Solo telefonicamente il gestore aveva riferito all'utente che l'addebito delle maggiori somme era riferito al giorno 1.08.14;

Dopo il rientro, con l'utenza sospesa, il 10.08.14 risultava addebitata la somma di euro 121,25 di traffico extra.

L'utente ha evidenziato, pertanto, la mancanza di trasparenza da parte del gestore;

L'istante concorda sul fatto che l'utenza mobile, effettivamente, sia migrata verso altro operatore in data 11.08.15 mentre il passaggio della linea fissa non è mai avvenuto a causa del comportamento ostativo da parte di Fastweb.

E' stata fornita la prova del pagamento di tutto il traffico generato dall'utente che, dunque, null'altro deve al gestore.

Da ultimo, l'utente ha richiesto lo stralcio dei documenti allegati da Fastweb poiché illeggibili.

4. L'esito dell'udienza di definizione.

All'udienza di definizione del 13.09.2016 le parti si riportavano alle rispettive difese, ed il Legale verbalizzante, verificata l'impossibilità di addivenire ad una soluzione transattiva della vicenda, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

5. Motivazione della decisione.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

E' accoglibile l'eccezione di inammissibilità formulata da Fastweb relativa alla proposizione di domande nuove da parte dell'utente, con riferimento alla domanda, avanzata solo con la memoria, di indennizzo per la mancata portabilità verso Telecom, circostanza mai dedotta prima tantomeno nell'istanza di conciliazione; peraltro, nel merito, la domanda non potrebbe essere viepiù accolta perché sfornita di alcun supporto probatorio (contratto); è altresì inammissibile per analogo motivo la domanda di indennizzo per perdita della numerazione; anche tale domanda peraltro pare rigettabile nel merito per le motivazioni di cui al successivo paragrafo.

Non è accoglibile altresì la richiesta dell'utente di stralcio della documentazione allegata dal gestore in quanto illeggibile. Premesso che non è prevista espressamente una sanzione di inutilizzabilità della documentazione illeggibile, si rileva, in ogni caso che, seppur con notevole difficoltà, i dati indicati negli allegati del gestore risultano comprensibili e come tali valutabili ai fini del decidere.

5.1 Sulla sospensione dei servizi.

L'utente, nelle difese svolte si duole di aver subito gravi disagi a causa della illegittima sospensione sia del servizio mobile che di quello fisso avvenuta presumibilmente il 18.07.14. Sospensione ritenuta illegittima, in quanto effetto, seppur indiretto, di un comportamento scorretto da parte del Gestore consistito in una prima sospensione disposta il 4.08.14 per un traffico eccessivo in roaming dalla stessa sconosciuto. A seguito di tale sospensione l'istante ha interrotto la domiciliazione bancaria per il pagamento delle fatture ed il gestore ha poi addebitato dei costi connessi al cambio del metodo di pagamento, contestati e non pagati dall'utente.

Il Gestore ha eccepito che tale sospensione era legittima in quanto disposta a causa di una morosità protratta dell'utente, determinata –come riconosciuto dalla stessa utente- dal mancato pagamento delle somme richieste, a titolo di anticipo servizi e di rimborso costi, a seguito della revoca della domiciliazione bancaria dei pagamenti.

Fastweb ha, inoltre, provato che tale sospensione era stata preavvisata sia mediante comunicazione scritta del 7.09.15 che tramite sms.

Occorre rilevare come sia stata la stessa istante ad allegare copia del preavviso di sospensione dell'utenza del 29.05.15, in relazione al quale ella non ha contestato l'esistenza della morosità ma soltanto l'importo della stessa. E' vero, infatti, che lo stesso utente ha provato, mediante deposito della ricevuta di pagamento del 22.04.15, di aver corrisposto, rispetto all'importo di euro 236,85 richiesto con il preavviso di sospensione, solo la minor somma pari ad euro 112,45.

Tuttavia, è altrettanto vero che con la comunicazione allegata alla nota di credito inoltrata dal Gestore all'utente prima del preavviso di sospensione, il Gestore riconosceva esplicitamente che qualora vi fossero state delle pendenze al momento del rimborso, l'importo della stessa Nota di Credito sarebbe stato compensato con la partita debitoria, tale per cui il totale da rimborsare sarebbe variato rispetto a quanto riportato nella nota di credito, fino ad annullarsi ed essere pari a zero. Ciò significa che l'utente, come dalla stessa dichiarato, aveva fatto affidamento sulla possibilità di compensare debiti residui con il credito riconosciutole fino alla concorrenza dello stesso.

Ciò premesso se, in teoria, la legittimità della sospensione del servizio, sarebbe giustificata dalla morosità dell'importo residuo non versato e risulta provata la circostanza che l'operatore abbia fornito all'utente il preavviso previsto dalla normativa di settore, si ritiene, comunque, nel caso di specie che la sospensione dei servizi non sia stata legittimamente effettuata per assenza di morosità, avendo il gestore in precedenza acconsentito esplicitamente ad una compensazione tra posizione debitoria e creditoria dell'utente, salvo poi richiedere, comunque, il pagamento, peraltro maggiorato, di quanto dovuto.

Tutto quanto sopra considerato, spetta all'utente la liquidazione di un indennizzo per la illegittima sospensione del servizio di linea fissa per il periodo dal 18 luglio 2015 sino al 22 settembre 2015, considerato il preavviso di risoluzione contrattuale depositato dall'utente stessa che prova di essere stata pienamente consapevole che sarebbe intervenuta risoluzione e disattivazione della linea, nei 15 giorni successivi al preavviso; spetta dunque all'utente l'indennizzo di cui all'art. 4.1 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, che si liquida come segue secondo deduzione dell'utente : Euro 165,00 dal 18.7.2015 al 31.8.2015 per la sospensione delle chiamate in uscita; Euro 157,5 dal 1.9.2015 al 22.9.2015 per la sospensione totale della linea.

Per quanto concerne, invece, l'utenza mobile, Fastweb ha affermato che già alla data dell'11.08.15 era stata portata verso altro operatore, circostanza questa confermata dalla stessa utente nella sua memoria di replica.

Il Gestore, a sua volta, non ha contestato la circostanza che la sospensione riguardasse anche l'utenza mobile, seppure fino all'11.08.15.

L'utente, pertanto, avrà diritto ad un indennizzo per la sospensione del servizio mobile in uscita per il periodo dal 18 luglio 2015 sino all'11 agosto 2015, che, ai sensi degli artt. 2 e 4.1 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS si liquida in Euro 90,00.

Così, in totale, l'indennizzo ammonta a Euro 412,5.

In aggiunta alle argomentazioni già espresse in rito, in considerazione della mancata prova della stipula di un contratto per la portabilità del numero ad altro gestore (che avrebbe consentito di evitare l'eventuale perdita del numero) nonché del preavviso di disattivazione dell'utenza a seguito di risoluzione contrattuale, nonché da ultimo, della mancata prova in ordine al numero di anni di titolarità dell'utenza, non può essere presa in esame la domanda di indennizzo né per la mancata portabilità né per la perdita della numerazione.

5.4 Sulla mancata risposta ai reclami.

La domanda dell'Istante volta ad ottenere un indennizzo per mancata risposta ai reclami dallo stesso inoltrati è fondata.

Rileva, nel caso di specie, 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 e comunque in quello non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

In particolare, 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.

Dagli atti del presente procedimento risulta che l'utente abbia inoltrato tre reclami scritti, rispettivamente in data 24.10.14, 24.11.14 e 3.06.15.

Al reclamo del 24.10.2014, relativo alla contestazione del traffico roaming, è stata data risposta con email del 30.10.2014, ampiamente nel termine, con la quale si accoglieva il reclamo mediante disposizione di storno della somma contestata.

Il fax del 24.11.2014 non può considerarsi un reclamo in quanto l'utente trasmetteva la prova del pagamento effettuato al netto dello storno.

Al reclamo del 3.6.2015, con il quale si chiedeva conto delle somme addebitate in fattura a seguito del cambio di modalità di pagamento, effettivamente non risulta alcuna risposta del gestore.

Spetta pertanto all'utente l'indennizzo, ai sensi dell'art.11 Allegato A del Regolamento Indennizzi, dal 18.7.2016 (detratto il tempo utile alla risposta come da Carta Servizi Fastweb) fino al 11.11.2015 (data dell'udienza di conciliazione) per l'importo di Euro 116,00.

6. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) da porsi a carico del gestore, considerata la soccombenza.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza della Sig.ra L. Luvino nei confronti della società Fastweb XXX.
2. La società Fastweb XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. euro 412,50 (quattrocentododici/50) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art 4.1 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS per la sospensione dell'utenza fissa e mobile
 - ii. euro 116,00 (centosedici/00) titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 11 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS per la mancata risposta ai reclami;
3. La società Fastweb XX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 07/12/2016

Il Dirigente
Aurelio Lo Fazio
Fto