

Delibera n. 44/11/CIR

Definizione della controversia

Freda / Fastweb S.p.A.

(GU14/1021/09)

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 6 aprile 2011;

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 6, lettera a), n.14;

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";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti" pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 120 del 25 maggio 2007 e successive modifiche e integrazioni (di seguito, il Regolamento);

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 13 maggio 2009, ricevuta al Prot. n. 38126, con la quale il sig. XXX ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb S.p.A. (di seguito, Fastweb);

VISTA la nota del 22 ottobre 2009 (Prot. n. 80332), con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della

deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione del 30 novembre 2009;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTI gli esiti del successivo approfondimento istruttorio svolto dalla Direzione con nota del 1° dicembre 2009, Prot. n. 89704, cui hanno fatto seguito la nota dell'utente registrata al Prot. n. 91647 del 9 dicembre 2009 e le memorie della Società, registrate al Prot. n. 93558 del 17 dicembre 2009;

VISTE le note dell'utente registrate al Prot. n. 271 del 4 gennaio 2011 e n. 3686 del 25 gennaio 2011, nonché la successiva richiesta di chiarimenti inviata dalla Direzione con Prot. n. 8374 del 22 febbraio 2011, cui ha fatto seguito la nota del gestore Fastweb del 16 marzo 2011, Prot. n. 12577;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'utente, cliente dell'operatore Fastweb (numero di utenza xxx), ha lamentato l'inserimento, nei documenti di fatturazione, di voci di spesa riferite a servizi non desiderati e il mancato invio di alcune fatture da parte del gestore stesso.

In particolare, l'utente ha spiegato di aver rilevato nelle fatture di dicembre 2007, febbraio 2008, aprile 2008 e giugno 2008 importi relativi ai servizi "Fisso e mobile zero" e "Giorno e notte", mai autorizzati, e di averli quindi puntualmente contestati, via *call center* e con alcune raccomandate, stornando le relative somme al momento del pagamento della bolletta; la linea, però, veniva ogni volta sospesa, fino a quando, infine, le voci non venivano decurtate definitivamente dalla bolletta (da agosto 2008).

Successivamente, però, l'utente ha spiegato di essere nuovamente incorso nella sospensione della linea poiché, non essendogli pervenuta l'ultima fattura dell'anno 2008, non ha tempestivamente provveduto al pagamento; in quell'occasione, peraltro, quando ha chiesto la riattivazione dopo aver saldato, il gestore ha lamentato gli arretrati rimasti inevasi nelle fatture di cui sopra, pretendendone il pagamento.

L'utente, dopo l'esito negativo della conciliazione, si è allora rivolto all'Autorità, per ottenere la restituzione delle somme come sopra indebitamente percepite dal gestore per i servizi non richiesti (pari ad un totale di euro 405,33, versati fino a quando l'utente non si è avveduto dell'inserimento delle voci in bolletta e le ha stornate), per il risarcimento dei danni patiti e per ottenere il regolare invio delle fatture, che al momento dell'udienza di discussione l'utente ha descritto come ancora mancante.

Il gestore, in udienza, ha confermato che le voci contestate sono state cancellate dalla fatturazione a partire dal mese di agosto 2008 ed ha comunque fatto presente che l'utente aveva in realtà richiesto l'attivazione dei servizi contestati nel settembre 2007, a contratto già in essere, tramite la pagina web dedicata ad ogni cliente (Myfastpage) e

che, inoltre, nel corso del 2009 vi erano alcune fatture rimaste inevase, per questo si era proceduto ad una nuova sospensione.

Su richiesta della Direzione, poi, l'utente ha riepilogato i pagamenti effettuati con apposita nota e relativi documenti; la Società, dal suo canto, nelle memorie depositate ha ribadito quanto sopra ed ha ricordato che nelle condizioni contrattuali è previsto come automatico l'invio delle bollette via mail e che, quindi, se – in ipotesi – si verificano dei disguidi sulla ricezione delle stesse in formato cartaceo postale, l'utente può comunque (e deve) adempiere alla propria prestazione, visto che nel frattempo usufruisce dei servizi.

II. Motivi della decisione

Al fine di valutare la fondatezza delle istanze presentate dal signor XXX, innanzitutto con riferimento alla contestazione dei servizi “Fisso e mobile zero” e “Giorno e notte” e alla relativa fatturazione protratta nel tempo (da cui scaturisce la domanda di restituzione dei relativi importi nonché di risarcimento per i disagi patiti per le continue sospensioni della linea, che è da interpretarsi come domanda di indennizzo, non avendo l'Autorità competenza in materia di risarcimento del danno), va osservato che sebbene Fastweb abbia asserito che tali servizi erano stati richiesti dal cliente tramite Internet, dalla pagina MyFastPage, la medesima non ne ha fornito alcuna prova, mentre di essa dovrebbe disporre, posto che le richieste telematiche sono certamente registrate. Il cliente, dal suo canto, ha invece depositato le raccomandate nelle quali puntualmente contestava la debenza delle predette somme.

Pertanto, considerato che già in base alle sole norme di diritto comune la Società avrebbe avuto l'onere di provare il diritto di credito vantato, in questa sede non può che accogliersi la domanda dell'utente, ordinando la restituzione dell'importo che lo stesso ha infine quantificato in euro 450,33 (versato per i servizi non richiesti “Fisso e mobile zero” e “Giorno e notte” nel periodo precedente a quello in cui ha effettuato direttamente gli storni sulle singole fatture) ed affermando il suo diritto al definitivo storno degli importi rimasti ancora insoluti per tali causali nelle fatture contestate (quelle fino all'agosto 2008).

Detti importi, dalla situazione contabile prodotta dal gestore, ammontano a euro 265,62 oltre interessi di mora (riferimento data documenti: 19.05.2008, 23.07.2008, 8.05.2008). Va inoltre liquidato l'indennizzo per il ritardo con cui il gestore ha dato seguito alle contestazioni dell'utente, in quanto la prima lettera di reclamo risale al 13 gennaio 2008, ma le voci contestate sono state eliminate soltanto a partire dalla fattura del 14 agosto 2008. Ne consegue che la Società ha gestito la contestazione con un ritardo complessivo di 180 giorni (calcolati dallo scadere del 30° giorno utile per rispondere al reclamo, come previsto dall'articolo 27 della Carta dei servizi).

Si ritiene congruo ed equo, in linea con precedenti pronunce di quest'Autorità (le nn. 117/10/CIR e 4/11/CIR), liquidare l'ammontare di tale indennizzo in euro 2 *pro die*, per un totale di euro 360,00, tenendo conto del fatto che con gli storni e le restituzioni di cui sopra già si è parzialmente riparato al ritardato adempimento della Società.

Va peraltro infine liquidato anche l'indennizzo per la sospensione della linea operata da Fastweb a seguito dei pagamenti rimasti inevasi per le fatture da dicembre 2007 a giugno 2008, per un totale di euro 580,00, calcolato moltiplicando il parametro di euro 5 *pro die*, previsto dalla Carta dei servizi di Fastweb, per 116 giorni di sospensione intervenuti fino all'udienza di discussione della controversia (indicati da Fastweb).

Infatti, le ulteriori sospensioni operate dal gestore dopo l'udienza sono state giustificate. Ed invero, venendo alla ulteriore doglianza dell'utente relativa al mancato recapito delle fatture ed ai conseguenti ritardati pagamenti, va senz'altro riconosciuto il disagio dell'utente nel dover "recuperare" ogni volta gli importi da versare invece di riceverli – come lo stesso legittimamente si aspettava – presso la propria abitazione in formato cartaceo; e in questo senso, quindi, i suoi ritardi possono essere scusati, con la conseguenza che le sospensioni intervenute sono state infatti come sopra indennizzate, anche in considerazione del fatto che ogni volta il gestore reiterava, prima di procedere alla riattivazione, la richiesta di pagamento relativa ai servizi non voluti, costringendo l'utente a riepilogare l'originaria contestazione oggetto di controversia e le motivazioni dei primi insoluti.

Ciò premesso, va tuttavia anche riconosciuto, in linea con quanto osservato dal gestore, che in caso di fruizione dei servizi il pagamento va comunque effettuato, a prescindere dalla ricezione cartacea delle bollette. Sotto questo profilo, dunque, non può condividersi l'ultima posizione assunta dall'utente nelle proprie note, laddove, reclamando contro il complessivo operato della società, che tra l'altro non lo aveva indennizzato né gli aveva riconosciuto i danni sofferti per la vicenda dei servizi "Fisso e mobile zero" e "Giorno e notte", ha affermato che non avrebbe più pagato le fatture dalla fine del 2009, pur usufruendo dei servizi.

Le successive sospensioni della linea cui prima si è accennato, quindi, possono essere ricondotte a questa seconda fase di contestazione, nella quale l'utente – pur avendo ormai risolto la questione relativa ai servizi non voluti – ha rifiutato integralmente il pagamento di alcune fatture nel corso del 2010.

Ad oggi lo stesso, infatti, risulta moroso della somma complessiva di euro 1.661,00, nella quale, comunque, rientrano anche le somme dal medesimo ancora dovute per i servizi non richiesti di cui sopra (che sono peraltro produttive di interessi), e che, come già affermato, dovranno essere stornate.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la domanda proposta dall'utente sig. XXX sia da accogliere nel senso spiegato;

RITENUTO, inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che ai sensi dell'articolo 19, comma 7, del regolamento, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 100,00 (cento/00), in considerazione del fatto che il tentativo di conciliazione e il procedimento di definizione si sono svolti nella sua città di residenza;

RITENUTO che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 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 della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

In accoglimento dell'istanza presentata dall'utente in data 13 maggio 2009, la società Fastweb S.p.A. è tenuta:

1. a stornare le somme tuttora insolute addebitate all'utente sulle fatture precedenti a quella emessa nel mese di agosto 2008, per le causali relative ai servizi "Fisso e mobile zero" e "Giorno e notte", oltre inclusi eventuali interessi di mora;
2. ad inviare all'utente le fatture in formato cartaceo, con la periodicità prevista dalle condizioni contrattuali;
3. a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, ovvero tramite compensazione con le restanti somme insolute a carico dell'utente e regolarizzando conseguentemente la relativa situazione contabile, le seguenti somme, determinate e calcolate come in motivazione:
 - i. euro 450,33 (quattrocentocinque/33) a titolo di restituzione di somme pagate per servizi non richiesti;
 - ii. euro 360,00 (trecentosessanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
 - iii. euro 580,00 (cinquecentottanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione della linea;
 - iv. euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura;

con la precisazione che le somme riconosciute a titolo di rimborso o indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati 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'articolo 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 e la società è tenuta a comunicare all'Autorità l'avvenuto adempimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica della presente delibera.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito *web* dell'Autorità.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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.

Napoli, 6 aprile 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola