

DELIBERA N. 6/08/CIR

Definizione della controversia Cecchi / Fastweb S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 6 febbraio 2008;

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.182/02/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti";

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 26 luglio 2005, prot. n. 4933/05/DgeC/NA, con la quale il Sig. XXXXXX ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai fini della definizione della controversia in essere con la società Fastweb S.p.A.;

VISTA la nota con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 13 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 13 dicembre 2005;

UDITE le parti, come si evince dal verbale di audizione del 13 dicembre 2005;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 13 dicembre 2005 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

Il sig. XXXXXX, intestatario dell'utenza telefonica di tipo residenziale: xxxx, lamentava una serie di errate fatturazioni e di successive illegittime sospensioni del servizio telefonico, a causa delle quali in data 10 maggio 2004 comunicava disdetta del contratto, con richiesta della portabilità del proprio numero verso altro gestore.

Nell'istanza introduttiva del presente procedimento l'utente rappresentava, in particolare, quanto segue:

- A partire dalla fatturazione corrispondente al periodo ottobre-novembre 2002, la Fastweb S.p.A. non riconosceva, di fatto, all'utente i vantaggi prospettati commercialmente in sede di sottoscrizione del contratto, consistenti in uno sconto del 50% sulle fatture relative ai primi sei mesi del rapporto contrattuale (agosto 2002-gennaio 2003). A causa di ciò, il Sig. XXXXXX provvedeva a ridurre autonomamente gli importi di cui in fattura e a corrisponderli nella misura conforme all'offerta promozionale da lui accettata. Questo comportamento dell'utente causava, a partire dall'aprile 2004, una sospensione del servizio telefonico per "asserita" morosità; nonostante ciò, in data 30 maggio 2004 la Fastweb S.p.A. emetteva una nota di credito di € 150,00 per "errori contabili", riconoscendo, in tal modo, la propria responsabilità in ordine all'errata fatturazione.

- In data 10 maggio 2004 il Sig. XXXXXX, provvedeva ad inviare presso la sede legale del gestore telefonico una raccomandata a/r con la quale rendeva nota la propria volontà di recedere dal contratto di telefonia in essere con la Fastweb S.p.A. Nella medesima comunicazione l'utente dichiarava, inoltre, di voler usufruire quanto prima dei servizi di telecomunicazione offerti dalla Telecom Italia S.p.A, mantenendo il proprio numero telefonico; tale richiesta di portabilità veniva reiterata con raccomandata a/r del 15 maggio 2005, nella quale parte istante lamentava, altresì, i gravissimi disservizi, in termini di sospensione del servizio, verificatisi sulla propria utenza nei seguenti periodi: dal 20 aprile 2004 al 24 aprile 2004; dal 4 maggio 2004 al 12 maggio 2004, e poi ininterrottamente nei mesi successivi.

- Nonostante i numerosi solleciti effettuati nei suoi confronti, la Fastweb S.p.A. non ha mai dato alcun riscontro alle istanze dell'utente.

- Considerato, pertanto, che a far data dal 4 maggio 2004 l'utenza di parte istante era stata bloccata in uscita, il Sig. XXXXXX, per evitare di restare sprovvisto di linea telefonica, si vedeva costretto ad attivare una nuova utenza con altro gestore, perdendo in questo modo quello che per 35 anni era stato il numero telefonico della propria abitazione. Peraltro, in occasione del sopralluogo dei tecnici della Telecom Italia, non risultava possibile procedere

all'installazione dei nuovi apparecchi telefonici, data la presenza di quelli consegnati dalla Fastweb (si fa riferimento, in particolare, al modem ADSL ed al trasformatore).

- In data 21 febbraio 2005 si teneva, presso il CoReCom Lazio, il tentativo obbligatorio di conciliazione previsto dalla Delibera 182/02/CONS. Alla luce dei fatti sopra illustrati, il Sig. XXXXXX chiedeva un indennizzo di € 4.000,00 per le spese sostenute e per i disagi subiti. Il gestore, preso atto delle dichiarazioni dell'utente, replicava che l'offerta promozionale originaria era stata integralmente applicata e che il ricorrente risultava ancora debitore di € 1.141,09, dal momento che il recesso esercitato non risultava in amministrazione e che, quindi, l'utenza aveva continuato a produrre consumi.

- Parte istante produceva, dunque, copia delle raccomandate relative alla disdetta, con avviso siglato di ricevimento, oltre ai bollettini dei pagamenti effettuati. A fronte di ciò il gestore, in via transattiva, annullava il debito menzionato e riconosceva un indennizzo di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese sostenute per l'allaccio presso altro gestore. L'utente non accettava l'indennizzo proposto ed il tentativo di conciliazione si concludeva con esito negativo.

- Successivamente, in data 13 dicembre 2005, si teneva udienza presso questa Autorità. In tale occasione la Fastweb S.p.A. dichiarava che il cliente risultava ancora moroso per un totale di 3.172,88 € e che, per tale motivo, il servizio telefonico dello stesso era stato prima sospeso, poi risolto. Il gestore telefonico riferiva, altresì, di avere completato la procedura di *number portability* verso Telecom Italia in data 26 gennaio 2005 e di non avere mai ricevuto alcuna disdetta contrattuale da parte dell'istante. Il Sig. XXXXXX, dal canto suo, forniva prova dell'avvenuto pagamento delle fatture oggetto di contestazione.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, deve qui evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina riguarda vari disservizi, consistenti in: fatturazioni errate; illegittima sospensione dell'utenza telefonica; considerevole ritardo nella procedura di *number portability*; mancato riscontro a reclamo.

Per quanto concerne, *in primis*, le erronee fatturazioni lamentate dall'utente, deve riconoscersi la legittimità delle auto-riduzioni attuate spontaneamente dallo stesso, dal momento che l'offerta da lui accettata - relativa allo sconto del 50% sulle prime sei fatture - è stata di fatto applicata alle sole prime due mensilità del rapporto contrattuale.

Quanto alle reiterate sospensioni del servizio, se ne afferma in questa sede l'assoluta illegittimità, sia perché poste in essere sulla base di una morosità mai verificatasi, sia perché non precedute dalla necessaria comunicazione di "preavviso di sospensione".

Deve, inoltre, porsi in rilievo la mancata risposta, da parte della Fastweb S.p.A., ai reclami ed alle numerose comunicazioni inoltrate da parte istante.

In via generale, si deve evidenziare che, a ristoro del pregiudizio subito dall'utente a causa dei sopramenzionati disservizi, possa trovare applicazione, in materia di garanzie offerte al cliente, l'articolo 32 della Carta dei Servizi della Fastweb S.p.A., da applicarsi, in via analogica, in riferimento all'indebita sospensione dell'utenza, alla ritardata portabilità del numero telefonico interessato ed, infine, alla mancata risposta a reclamo. Il predetto articolo recita testualmente: *“Nel caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attivazione e riattivazione dei Servizi di Telecomunicazioni, il cliente può richiedere a Fastweb o a Fastweb Mediterranea un indennizzo pari a 5 euro nel caso di abbonamento residenziale...per ogni giorno di ritardo, con un indennizzo massimo di 10 giorni per tutte le tipologie di contratto. Nel caso in cui il ritardo superasse i dieci giorni, l'indennizzo sarà pagato in una misura che contemperi le richieste dell'abbonato, con i limiti della risarcibilità del danno subito per colpa di Fastweb e Fastweb Mediterranea, così come disciplinato nelle Condizioni Generali di Contratto”*.

RILEVATO che la società Fastweb S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente in riferimento alla sospensione del servizio ed al ritardato compimento della procedura di portabilità;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che, attesa l'esclusiva responsabilità della società Fastweb S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'utente, il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal massimale di cui al predetto art. 32 della Carta dei Servizi, in quanto quest'ultimo viola 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;

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

La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, all'utente Sig. XXXXXX, l'indennizzo di Euro 3.145,00, computato moltiplicando l'importo di Euro 5,00, previsto dall'art. 32 della Carta dei Servizi, per un totale di 629 giorni derivante dalla somma dei giorni come di seguito calcolati:

- 5 giorni di sospensione del servizio, per il periodo di riferimento *20 aprile 2004 - 24 aprile 2004 *;

- 12 giorni di sospensione del servizio, per il periodo di riferimento *4 maggio 2004 - 15 maggio 2004”;
- 140 giorni di sospensione del servizio, per il periodo di riferimento *13 maggio 2004 - 30 settembre 2004*;
- 256 giorni di ritardo nel compimento della procedura di *number portability*, per il periodo di riferimento *15 maggio 2004 - 26 gennaio 2005*;
- 216 giorni di mancata risposta a reclami e comunicazioni dell’utente, per il periodo di riferimento *24 giugno 2004 - 26 gennaio 2005*.

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.

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’art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell’art. 23 *bis*, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 6 febbraio 2008

ILPRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola