

Determinazione n° 01 del 30 APR. 2013

Oggetto: Definizione controversia Fastweb spa

IL DIRETTORE DEL CORECOM MOLISE

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 Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento 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 ("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 14/12/2011 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1 gennaio 2012;

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 ("il Regolamento");

1



VISTA l'istanza pervenuta in data 19/06/2012, prot. n.676/COM/12, con cui il Sig. _____

_____ ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione della controversia insorta con la società FASTWEB spa;

VISTA la nota del 22 giugno 2012 con cui il Corecom Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTO l'art.19 comma 7 del 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 che stabilisce la competenza del al Direttore del Corecom delle controversie di valore non eccedente le 500 euro;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe;

VISTA la relazione istruttoria del responsabile del procedimento di definizione;

CONSIDERATO CHE:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

- a) Con istanza presentata a questo Corecom il 19/6/2012 prot. n.676/COM/12 il sig. _____, contesta a Fastweb l'indebito invio, dal 18/3/2011, di fatture per servizi non più erogati dall'operatore in quanto sia la linea telefonica che l'ADSL sono gestiti da Telecom. Riferisce all'uopo di aver ricevuto in data 18/3/2011 la fattura n.1707395 del 14/3/2011 con la quale Fastweb pretendeva un indebito pagamento di €.104,48 per "abbonamenti e consumi dal 15/3/2011 al 14/5/2011". Contro la stessa ha presentato reclamo con raccomandata del 5.5.2011 che l'operatore ha del tutto ignorato fino all'udienza di definizione. Conclude chiedendo la cessazione dell'invio di ulteriori fatture ed il risarcimento di €.1000,00 per protratta modestia oltre alle spese di procedimento.
- b) Il Corecom Molise con nota prot.676/COM/12 del 22 giugno 2012 ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento e l'invito a comparire all'udienza del 19/7/2012 ore 18,30.
- c) Fastweb non ha inviato alcuna memoria difensiva.
- d) All'udienza del 19/7/2012 sono state presenti entrambe le parti che si riportano agli atti depositati.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in 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 limitata 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 giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

2.1. Nel merito.

2.3 Sullo storno/rimborso delle fatture.

Il Sig. _____, in data 19/06/2012 dopo essere rientrato in Telecom Italia per la fornitura di servizi di telefonia fissa e ADSL, continua a ricevere inespugnabilmente, ancora fatture da Fastweb per servizi e consumi inesistenti essendo cliente della citata Telecom.

Pur avendo inviato un reclamo scritto in data 5/5/2011, Fastweb non ha dato alcuna risposta né inviato alcuna memoria durante il procedimento di definizione e né formalizzata alcuna eccezione nel corso dell'udienza.

Nello specifico non avendo Fastweb presentata alcuna opposizione a quanto dichiarato dall'utente, va ritenuta responsabile dei fatti addebitati ai sensi del disposto dell'art.115 comma 1 del c.p.c., come modificato dalla legge 69/2009, da considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione su *"fatti non specificamente contestati dalla parte costituita"*.

Di conseguenza Fastweb va condannata allo storno ovvero al rimborso se pagate, di tutte le fatture emesse dal 18/3/2011 in poi.

2.2- Sulla mancata risposta ai reclami

L'utente ha inviato in data 5 maggio 2011 ha inviato formale reclamo all'operatore in esame, contestando l'indebito invio di fatture per servizi mai forniti, senza mai ricevere risposta.

Rileva, allora, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e anche dell'articolo 3.2 della Carta Servizi), secondo cui *la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta e adeguatamente motivata per dare all'utente reclamante un riscontro chiaro, esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile alle proprie richieste.*

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta al reclamo inviato, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo *"da mancata risposta al reclamo"*, anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP e della Carta Servizi.

Per la determinazione dell'indennizzo, si applica alla fattispecie il parametro previsto dall'art.11 dell'Allegato A secondo il quale: *"1. Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00. 2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio"*.

Considerato pertanto che il reclamo è stato presentato il 5 maggio 2011 ed il periodo di tempo previsto per la risposta e il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di definizione (19 luglio 2012), nel corso della quale l'utente ha potuto interloquire con il gestore, nella fattispecie viene riconosciuto all'utente un indennizzo di Euro 300,00 (trecento/00).



Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni

2.4 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, e previsto dall'articolo 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 del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare l'importo di €.100,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

IL DIRETTORE DEL CORECOM MOLISE

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda possa essere accolta come da motivazione;

DETERMINA

L'istanza di definizione della controversia presentata in data 19 giugno 2012 dal sig. _____ è accolta. Fastweb è condannata a corrispondere al ricorrente i seguenti indennizzi:

- €. 300,00 per mancata risposta al reclamo dell'utente;
- €. 100,00 per rimborso spese di procedura di 1^ e seconda istanza;
- Storno totale ovvero rimborso se già pagate dall'utente di tutte le fatture emesse dal 18/3/2011 in poi ivi compresa la n. 1707395 del 2011.

Tali somme dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia (19/06/2012) al soddisfo.

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 determinazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. leg.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 determinazione formata da 4 pagine è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom Molise e dell'Agcom.

Campobasso, 30 aprile 2013

Il Responsabile del Procedimento

dr. Francesco Colucci

IL DIRETTORE
Dott. Giuseppe Rossi

4