

DELIBERA N. 6 / 17
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX TROILO / FASTWEB S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 197/16)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 1 febbraio 2017 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile		X

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 sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza del Sig. XXX Troilo presentata in data 28/07/2016 ed acquisita in pari data al prot. n° 17060 nei confronti dell’operatore Fastweb;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la mancata portabilità del n° 087296XXX a seguito di un contratto stipulato con l'operatore Fastweb, oltre che fatturazione illegittima in quanto contenente importi superiori all'offerta sottoscritta. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- 1) Nell'aprile 2009 aderiva ad una proposta commerciale di Fastweb per la portabilità delle proprie utenze 0872/70XXX e 0872/96XXX. Tuttavia mentre la prima veniva attivata, per la seconda non veniva mai perfezionato il passaggio garantito in sede di offerta, tanto che Fastweb attivava una nuova numerazione.
- 2) In data 23/08/2011 aderiva ad una ulteriore proposta ad integrazione del contratto in essere, che prevedeva l'attivazione di due sim ciascuna con 200 min./mese verso fissi e mobili, 600 min./mese verso il proprio fisso e mobili fastweb, 100 sms, 1 Gb al mese di internet oltre al mantenimento degli altri servizi già in essere, al costo complessivo mensile di euro 89,50. Nonostante tale adesione riceveva fatture con importi spropositati e, pertanto, inviava lettera di reclamo in data 02/08/2012, che rimaneva privo di riscontro.
- 3) In data 27/08/2012 aderiva ad un'altra offerta "*My business parla e naviga + linea aggiuntiva 2 mobile fastweb voce e naviga mobile mini flat*" al costo di euro 84,00 al mese. Anche in questo caso le fatture emesse contenevano addebiti spropositati, di gran lunga superiori a quanto sottoscritto. Veniva inoltrato in data 01/02/2013 ulteriore reclamo al quale non veniva dato nessun riscontro.
- 4) Nel mese di marzo 2016 richiedeva il rientro in Telecom inviando a Fastweb la richiesta di immediata cessazione di tutti i servizi. Successivamente a tale data riceveva da parte di Fastweb ulteriori due fatture del periodo di maggio e giugno 2016 che immediatamente contestava.

In base a tali premesse, l'utente chiede all'adito Corecom:

- i. Rimborso delle somme pagate in più per addebiti su fatture eccedenti quanto contrattualmente pattuito, per un importo complessivo pari ad euro 4.610,12;
- ii. Indennizzo per la perdita della numerazione pari ad euro 3.000,00;
- iii. Annullamento fatture n° 3240622 di euro 232,03 e n° 4949053 di euro 48,00 in quanto emesse successivamente alla richiesta di immediata cessazione inviata con racc. A/R del 24/03/2016;
- iv. Rimborso spese di procedura;

Allega alla propria istanza:

- Reclami del 01/02/2013 e del 02/08/2012;
- Proposte di abbonamento del 27/08/2012 e del 23/08/2011;
- E-mail degli agenti nelle quali sono descritte le offerte sottoscritte;
- Richiesta disattivazione servizi per rientro in Telecom del 24/03/2016 ;
- Fatture riferite al periodo ottobre 2011 – luglio 2016;

2. La posizione di Fastweb

In merito alla richiesta di portabilità dei due numeri rileva che l'attivazione è avvenuta nel 2009 con collaudo eseguito correttamente. Tuttavia, per il numero 0872/96XXX subito dopo veniva rilevato un problema tecnico che nonostante ripetuti interventi non riusciva a risolvere. Pertanto, nel mese di marzo 2010, nel rispondere ad un reclamo inoltrato dall'istante, veniva comunicato allo stesso l'impossibilità di fornitura del servizio e le ragioni del mancato espletamento della portabilità. A seguito di tale spiegazione l'utente con fax del 28/05/2010 comunicava la volontà di rinunciare definitivamente al numero senza chiedere alcun indennizzo.

Da ciò ne consegue: che non è vera la circostanza che l'operatore non avrebbe mai risposto ai reclami; che non è vera la circostanza che l'utente avrebbe subito la perdita della numerazione avendo egli stesso espressamente rinunciatoci.

In merito alla richiesta di annullamento della fattura n° 3240622 di euro 232,03 precisa che il contratto è stato chiuso in data 14/04/2016 a seguito di disdetta del 24/03/2016 e pertanto entro i 30 gg. previsti. Gli addebiti in essa contenuti sono altresì legittimi in quanto contenenti i consumi effettuati dall' 01/03/16 al 30/04/16 e i costi di disattivazione previsti dalle condizioni generali di contratto.

Alla luce delle suesposte ragioni si rende disponibile a concludere bonariamente la vicenda offrendo lo storno della predetta fattura e un indennizzo di euro 500,00.

Allega alla propria memoria:

- Fax a firma dell'Avv. Troilo del 28/05/2016;

4. 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 ed ammissibile.

Dall'esame della documentazione in atti si ritiene che l'istanza di definizione presentata dal Sig. XXX Troilo debba essere accolta, nei termini che seguono.

Prima di entrare nel merito della questione, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di migrazione della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Ai sensi dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso dalla Cassazione, Sezioni Unite, sentenza. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Dalla documentazione in atti risulta che l'istante ha sottoscritto un contratto con Fastweb nell'aprile 2009, richiedendo la portabilità delle proprie utenze 0872/70XXX e 0872/96XXX. Risulta, inoltre, come, peraltro, ammesso dallo stesso operatore convenuto, che tale ultima numerazione non è mai stata attivata e che in data 28/05/2016, l'istante comunicava a Fastweb l'intenzione di rinunciarvi in cambio dell'attribuzione di una nuova numerazione. Non risulta, di converso, che dalla sottoscrizione del contratto alla data dell'invio della predetta comunicazione, l'operatore abbia provveduto ad avvertire l'istante delle eventuali problematiche tecniche riscontrate e dell'impossibilità di fornire il servizio richiesto. Non vi è, infatti, traccia alcuna della comunicazione che Fastweb afferma di aver inoltrato all'istante nel marzo 2010 in tal senso.

Pertanto, da quanto sopra, ne deriva che Fastweb è tenuta a corrispondere all'istante un indennizzo per ritardata attivazione della numerazione 0872/96XXX dal 30/05/2009 (termine presunto entro il quale avrebbe dovuto adempiere come previsto dalla carta dei servizi se il contratto fosse stato stipulato in data 30/04/2009, atteso che dalla documentazione in atti non risulta una data specifica in cui il contratto è stato sottoscritto ma si fa solo riferimento all'aprile 09) al 28/05/2010 (data in cui l'istante dichiara di rinunciare alla predetta numerazione in sostituzione di una nuova linea aggiuntiva), ai sensi del combinato disposto dall'art. 6, comma 1 e dell'art. 12 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 73/11, trattandosi di linea affari, per un importo complessivo pari ad euro 3.630,00 (gg. 363 * euro 10,00).

Non può invece essere accolta la richiesta di riconoscimento di un indennizzo per la perdita della numerazione atteso che lo stesso istante ha dichiarato di volervi rinunciare, come risulta dalla comunicazione trasmessa alla Fastweb in data 28/05/2010.

Quanto attiene alla richiesta di rimborso della somma di euro 4.610,12 per l'asserita indebita fatturazione in violazione di quanto effettivamente sottoscritto, si evidenzia che l'operatore in merito a tale punto nulla ha dedotto.

Tanto considerato ed essendo pacifico che, nel caso di specie, l'operatore non ha dimostrato in alcun modo la legittimità degli importi oggetto di contestazione da parte dell'istante, in ragione del principio secondo il quale, nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore deve fornire la prova della debenza degli importi fatturati, deve accogliere la richiesta dell'istante di cui al punto i), volta al riconoscimento del rimborso della somma di euro 4.610,12, per aver pagato somme eccedenti rispetto alla proposta contrattuale sottoscritta in data 23/08/2011, che prevedeva un costo mensile pari ad euro 89,50, ed a quella sottoscritta in data 27/08/2012 che invece prevedeva un costo mensile di euro 84,00.

Per le medesime ragioni deve essere accolta anche la richiesta di annullamento delle fatture n° 3240622 di euro 232,03 e n° 4949053 di euro 48,00, atteso che anche in questo caso l'operatore si è limitato soltanto a dichiarare di aver regolarmente gestito la disdetta entro i termini previsti, senza, tuttavia, in alcun modo giustificare la correttezza degli addebiti in esse contenute in base a quanto eventualmente previsto dalle Condizioni generali di contratto, peraltro non allegate.

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 100,00 (cento/00) considerato gli atti difensivi prodotti e la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione;

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dal Sig. XXX Troilo nei confronti dell'operatore Fastweb s.p.a. nei termini sopra evidenziati;

2. La società Fastweb s.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro **100,00 (cento/00)** per le spese di procedura, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:

- **euro 3.630,00 (tremilaseicentotrenta/00)** per la mancata attivazione dell'utenza 0872/96XXX per le ragioni sopra evidenziate;

3. La società Fastweb s.p.a. è tenuta altresì a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante, disponendo a favore dello stesso il rimborso della somma di euro **4.610,12 (quattromilaseicentodieci/62)**, e lo storno delle fatture n° 3240622 di euro **232,03 (duecentotrentadue/03)** e n° 4949053 di euro **48,00 (quarantotto/00)**, per le ragioni sopra evidenziate.

3. 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.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

L'Aquila, 1 febbraio 2017

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.