

DELIBERA DL/020/18/CRL/UD del 16 aprile 2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

A. Maggiore/ Fastweb XXX

(LAZIO/D/679/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 16 aprile 2018;

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 A. Maggiore presentata in data 16.09.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante ha lamentato nei confronti del gestore *Fastweb*: l’illegittima sospensione del servizio; la mancata risposta al reclamo; l’extra-fatturazione.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a. di avere stipulato con *Fastweb* un contratto per i servizi di telefonia fissa ed internet denominato “Parla & Naviga”;
- b. nonostante il contratto prevedesse solo il pagamento di un canone forfettario, *Fastweb*, fin da settembre 2014, fatturava anche consumi su rete fissa.
- c. in data 22/26.10.2015 inviava reclamo all’operatore chiedendo il ripristino delle condizioni contrattuali, oltre al rimborso delle somme fatturate in eccesso

d. nonostante regolare domiciliazione bancaria, senza alcun preavviso, in data 24.2.2016 Fastweb sospendeva la linea per quattro giorni assumendo una morosità di € 357,26 relativa alle fatture di cui alla comunicazione Fastweb del 26.2.2016;

e. per evitare la paralisi della propria attività professionale, provvedeva al pagamento immediato delle somma di € 357,26 per ottenere la riattivazione della linea giusta ricevuta del bonifico del 29.2.2016;

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Il rimborso integrale della somma di € 357,26, assunta come ingiustamente corrisposta;
- ii. Il rimborso delle somme *extra* fatturate da Fastweb
- iii. L'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 22/26.10.2015;
- iv. L'indennizzo per l'ingiustificata sospensione del servizio per quattro giorni.

2. La posizione dell'operatore Fastweb.

Fastweb ha dedotto nella propria memoria difensiva, in via preliminare, l'inammissibilità delle richieste qualora non coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito evidenziava che in seguito al reclamo Fastweb avrebbe immediatamente regolarizzato la fatturazione fin da novembre 2014 riconoscendo all'utente una scontistica importante sul valore dell'abbonamento.

Con tali azioni avrebbe non solo riscontrato il reclamo ma, pure, rimborsato l'utente di quanto in più corrisposto.

Quanto alla sospensione si giustificerebbe per il mancato pagamento di fatture per € 357,26 avendo l'istante sospeso la domiciliazione bancaria.

Concludeva per il rigetto dell'istanza.

3. La replica dell'istante

L'istante contestava la circostanza asserita da Fastweb sulla regolarizzazione della fatturazione sin da novembre 2014 dal momento che la fatturazione indebita si sarebbe protratta fino a dicembre 2015.

Replicava, ancora, che lo sconto sul canone non sarebbe assolutamente imputabile a compensazione dell'indebita fatturazione dal momento che sarebbe, invece, il frutto di una libera contrattazione commerciale tra le parti a seguito della manifestazione della volontà di migrare ad altro operatore.

Insisteva sulla circostanza, provata dagli estratti conti bancari prodotti, che le fatture asserite come insolute, e poste a fondamento della sospensione, sarebbero state regolarmente pagate come da prova in atti.

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.

Sempre in via preliminare si rileva che non può essere accolta l'eccezione di inammissibilità sollevata dal gestore con riferimento alla inammissibilità delle domande che non siano coincidenti con quanto riportato nel procedimento conciliativo in quanto non si riscontrano nell'istanza del 16.9.2016, domande nuove rispetto a quanto contenuto nel formulario UG del 26.2.2016.



Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

4.1 Sulla fatturazione.

L'utente ha aderito all'offerta "Parla & NavigaCasa" che prevedeva, tra l'altro, navigazione internet illimitata e chiamate illimitate verso rete fissa nazionale ad un canone forfettario di € 45,37.

Lamenta l'utente che, fin dalla prima fattura relativa ai consumi di settembre 2014, sono stati riportati costi per consumi non previsti dall'offerta sottoscritta.

La doglianza è fondata.

Preliminarmente si osserva che sul punto non può trovare accoglimento la tesi del gestore secondo cui la scontistica accordata all'utente sarebbe stata disposta a ristoro/rimborso della extra fatturazione addebitata.

Alcuna prova sul punto ha fornito e la circostanza è stata doviziosamente contestata dall'utente con la memoria di replica.

Nel merito si osserva che, effettivamente, in tutte le fatture, da settembre 2014, risultano addebitati costi per consumi che, invece, avrebbero dovuto essere ricompresi nel canone.

L'offerta cui ha aderito l'utente, anche per espressa previsione riportata nelle fatture in atti, prevedeva, al costo di un canone forfettario, chiamate illimitate su rete fissa.

Ciò nonostante risulta *per tabulas*, dalle fatture prodotte, che Fastweb, ha addebitato, illegittimamente, su tutte le fatture, costi per consumi su rete fissa nazionale.

Spetta, pertanto, all'istante la restituzione delle somme contabilizzate nelle fatture, a titolo di traffico voce su rete fissa, da settembre 2014 a dicembre 2015 per un totale di € 292,00.

4.2 Sulla illegittima sospensione del servizio.

L'utente lamenta la illegittima sospensione della linea dal 24.2.2016 per quattro giorni dal momento che, contrariamente a quanto assunto da Fastweb, alcuna pregressa morosità poteva essergli attribuita.

Anche questa domanda è fondata sotto il duplice profilo della illegittima sospensione e, parzialmente, della eccepita morosità.

Quanto alla sospensione del servizio

Non rilevano sul punto le deboli ed infondate eccezioni del gestore laddove afferma che la sospensione è intervenuta in conseguenza dell'insoluto esistente nel pagamento delle fatture di cui alla comunicazione 29.2.2016.

Sul punto si osserva che in materia di sospensione/cessazione dell'utenza, l'art. 5 Delibera 173/07/CONS testualmente recita "*Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con **congruo preavviso**, l'operatore, **salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti** e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento*". Orbene il gestore non ha fornito prova di avere inviato un *congruo preavviso* mentre dagli atti non risultano *ripetuti ritardati pagamenti né ripetuti mancati pagamenti* mentre risulta il pagamento di cinque delle otto fatture

assunte come non pagate da Fastweb e la regolarità dei pagamenti precedenti fin dal settembre 2014.

La sospensione appare, pertanto, illegittima, alla luce del disposto di cui al citato art. 5 Delibera 173/07/CONS, mancando la prova del preavviso e delle altre circostanze che legittimano la sospensione dell'utenza considerato anche l'immediato pagamento delle somme assunte come dovute alcune delle quali, in realtà, già saldate dall'utente nei termini contrattuali.

Spetta pertanto all'utente il relativo indennizzo previsto dall'art. 4, dell'Allegato A, alla Delibera 73/11/Cons pari ad € 30,00.

Quanto alla morosità

Dagli estratti del conto corrente intestato all'utente agli atti, emerge che cinque delle otto fatture di cui alla comunicazione Fastweb del 26.2.2016 (posta a fondamento della sospensione della linea) sono state regolarmente pagate nei termini tramite addebito su cc bancario intestato all'utente.

E così:

- La fattura M000231166 del 25.12.2014 risulta regolarmente addebitata sul cc dell'utente in data 29.12.2014
- La fattura M00028260 del 1.2.2015 risulta regolarmente addebitata sul cc dell'utente in data 25.2.2015
- La fattura M00071593 del 1.3.2015 risulta regolarmente addebitata sul cc dell'utente in data 25.3.2015
- La fattura M000296487 del 1.11.2015 risulta regolarmente addebitata sul cc dell'utente in data 25.11.2015
- La fattura M000348633 del 1.12.2015 risulta regolarmente addebitata sul cc dell'utente in data 25.12.2015.

Nonostante la regolarità dei pagamenti, la Fastweb ha preteso, ed ottenuto, tramite bonifico del 29.2.2016, nuovamente il pagamento delle fatture sopra elencate, e pagate dall'istante al fine di ottenere il ripristino del servizio sospeso.

Stante la palese illegittimità della pretesa, spetta all'utente il rimborso della complessiva somma di € 246,22.

Contrariamente a quanto sostenuto dall'istante nella memoria di replica del 31.10.2016, non vi è prova, invece, del pagamento delle fatture M00089797 del 1.4.2015; M0008105 del 1.1.2016; M00063645 del 1.2.2016.

In merito a queste, pertanto, nulla può essere disposto per mancanza di prova dell'effettivo pagamento del dovuto.

4.3 Sulla mancata risposta al reclamo

Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo dell'utente, rileva il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e anche 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 nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, 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.

L'operatore, pertanto, avrebbe dovuto dare riscontro al reclamo del 22-26/10/2016. Per questa omissione spetta all'istante l'indennizzo ai sensi dell'art. 11, commi 1, dell'Allegato A, Delibera 73/11/Cons.

Si deve precisare che il *dies a quo* per il conteggio è dato dalla data di ricezione del reclamo da parte del gestore, ossia dal 26.10.2015, cui deve però essere aggiunto l'intervallo di 45 giorni che la normativa prevede come tempo di risposta; invece, il *dies ad quem* deve individuarsi nella data del 20.4.2016 (data dell'udienza di conciliazione e quindi prima occasione di confronto tra le parti sull'oggetto del reclamo).

Conseguentemente l'indennizzo dovuto dall'operatore Fastweb per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 11, comma 1, dell'allegato A della Delibera 73/11/CONS è pari ad euro 131,00.

5. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, dato il comportamento delle parti e le risultanze probatorie, appare equo liquidare la somma di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, considerato l'esito della controversia e la parziale soccombenza.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile;

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza avanzata dall'Ing. A. Maggiore nei confronti della Società Fastweb XXX.
2. La società Fastweb XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre ad € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura, euro 292,00 (duecentonovantadue/00) a titolo di rimborso per l'indebita fatturazione;
3. La società Fastweb XXX è tenuta a rimborsare all'istante, la somma di € 246,22 (duecentoquarantasei/22) quali somme non dovute corrisposte dall'istante con il bonifico del 29.2.2016;
4. La società Fastweb XXX è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di € 30,00 (trenta/00) oltre interessi legali decorrenti dall'istanza, per la illegittima sospensione del servizio per quattro giorni ai sensi dell'art. 4, comma 1, dell'allegato A della Delibera 73/11/CONS
5. La società Fastweb XXX è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di € 131,00 (centotrentuno/00) oltre interessi legali decorrenti dall'istanza, per la mancata risposta al reclamo del 22/26.10.2016 ai sensi dell'art. 11, comma 1, dell'allegato A della Delibera 73/11/CONS è pari ad euro 131,00
6. La società Fastweb XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
7. 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.

8. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
9. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Roma, 16/04/2018

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto