

IL CORECOM LAZIO

DECRETO 64/CS/19/CRL

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

M. TAMAGNINI / SKY ITALIA XXX / FASTWEB XXX

(LAZIO/D/596/2016)

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

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”;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 19 maggio 2019 n. T00118 di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA l’istanza dell’utente M. Tamagnini presentata nei confronti di Fastweb XXX;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’Istante.

L’utente ha introdotto la presente controversia nei confronti dei gestori Fastweb XXX e Sky Italia XXX (da ora in poi per brevità “Sky” e “Fastweb”), lamentando il malfunzionamento e l’interruzione dei servizi di telefonia fissa, la mancata lavorazione della disdetta con indebita fatturazione

conseguente, la difformità degli addebiti rispetto a quanto pattuito, la sospensione amministrativa delle tre utenze mobili, la perdita delle numerazioni e la mancata risposta ai reclami.

Nell'istanza di definizione e nella memoria difensiva, l'utente ha lamentato quanto segue:

- i. in data 25.10.2011 sottoscriveva tramite un agente di Fastweb un contratto denominato "Home Pack", al costo mensile di € 20,00, iva inclusa;
- ii. dalla data di attivazione aveva riscontrato dei malfunzionamenti sia sulla linea voce sia sulla linea internet, per cui aveva contattato il call center di Fastweb, senza ricevere tuttavia alcun riscontro e risoluzione delle problematiche segnalate;
- iii. dal 3 marzo 2015 la linea fissa veniva sospesa, con conseguente impossibilità di utilizzare il servizio internet; tale linea, dopo innumerevoli solleciti, veniva ripristinata nel mese di giugno 2015, a seguito dell'intervento tecnico di ripristino di un palo esterno all'abitazione;
- iv. dopo 15 giorni dalla riparazione del guasto, la linea rimaneva isolata dal mese di luglio 2015 al mese di settembre 2015, nonostante i numerosi solleciti; per le inadempienze del gestore inviava il 25.9.2015 lettera di disdetta del contratto Fastweb;
- v. nonostante la disdetta il gestore aveva continuato a prelevare somme indebitamente per i mesi da ottobre a dicembre 2015, tanto che in data 13.1.2016 provvedeva alla sospensione del Rid bancario;
- vi. rispettivamente il 17 e il 20.1.2016 inviava comunicazioni a mezzo fax ad entrambi i gestori, chiedendo di potere pagare con bollettino postale solamente le fatture emesse da Sky, seguivano ulteriori reclami, rimasti inevasi;
- vii. per le gravi problematiche legate al malfunzionamento della linea fissa, nel mese di agosto 2015 accettava l'offerta per l'attivazione di n.3 Sim, comprensive di tre telefoni smartphone, a fronte del pagamento di 12€ al mese per ciascuna Sim+ telefono, con il solo obbligo effettuare una ricarica mensile di 12€ per ciascuna Sim; al momento della ricezione delle Sim/telefoni pagava l'importo di 72€, a fronte dell'anticipo di due mesi di traffico, per i mesi di settembre e ottobre 2015;
- viii. tuttavia nel mese di novembre 2015 in modo del tutto arbitrario Fastweb prelevava delle somme dal conto corrente, addebitate con la dicitura "altro" in fattura, corrispondenti ai telefoni mobili nonostante che nel contratto ci fosse soltanto l'obbligo di effettuare un ricarica mensile e senza aver dato alcuna autorizzazione al prelievo bancario;
- ix. a fine febbraio 2016, senza alcun preavviso, le linee mobili venivano sospese e pertanto veniva presentata istanza di richiesta dell'adozione di un P.T. da parte del Corecom per la riattivazione delle tre linee mobili e per l'immediata risoluzione del contratto Sky;
- x. il 15.4.2016, il Corecom, a seguito della nota del gestore dell'11.4.2016 di comunicazione dell'avvenuto ripristino delle utenze dopo una sospensione amministrativa, dichiarava concluso il procedimento, senza l'adozione del provvedimento richiesto; tale nota non corrispondeva alla realtà dei fatti accorsi poiché la linea XXXXX8981 veniva riattivata solo in data 8.5.2015, mentre le altre due linee XXXXX0850 e XXXXX7234 non sono state mai attivate.

Contestava inoltre, con riferimento alla linea fissa, l'applicazione di un piano tariffario non corrispondente a quanto pattuito in sede di stipula.

In base a tali premesse, l'istante chiedeva:

- € 12.130,00 per malfunzionamento dei servizi voce e Adsl della linea fissa dal 5.11 2011 sino al 2.3.2015, oltre lo storno e il ricalco della fatturazione per tale periodo, con rimborso delle somme indebitamente percepite;

- € 3.090,00 per disattivazione della linea fissa in mancanza di preavviso dal 3.3.2015 sino alla data della disdetta del contratto (25.9.2015), oltre allo storno di tutta la fatturazione emessa nel periodo di sospensione e di quella successiva alla disdetta;

- € 2.840,00 per attivazione sulla linea fissa di un profilo tariffario differente dal 5.11.2011 al 25.9 2015;

- € 3.900,00 per disattivazione delle 3 utenze mobili senza preavviso, oltre allo storno delle somme addebitate dalla data di sospensione e fino alla data di riattivazione;

- € 489,00 per mancata risposta ai reclami;

- indennizzo per perdita delle numerazioni mobili;

- € 300,00 per spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore Sky

L'istante ha depositato con memoria del 22.9.2016 atto transattivo sottoscritto dalla parte in data 20.9.2016, a componimento della controversia nei confronti di Sky. La relativa posizione è pertanto stralciata ai fini della presente decisione.

3. La posizione dell'operatore Fastweb

Fastweb precisava quanto segue:

- il cliente aveva aderito ad una proposta di abbonamento "Home Pack", per la fornitura dei servizi di telefonia e di Tv per famiglie; la componente Fastweb era stata attivata con collaudo positivo del 22.12.11;

- quanto ai lamentati malfunzionamenti, nessun disservizio aveva avuto l'istante negli anni 2011 e 2013, mentre nell'anno 2012 era stato risolto un malfunzionamento del modem nel giorno stesso della segnalazione (25.8) e, nell'anno 2014, si era verificato un ulteriore disservizio sul modem, risolto il giorno successivo alla segnalazione;

- quanto alla sospensione della linea dal mese di marzo 2015 al mese di giugno 2015, le fatture emesse per tale periodo contenevano traffico telefonico, attestante la disponibilità della linea;

- nel maggio 2015 veniva richiesta la migrazione della linea telefonica verso la fibra ottica, ma in tale circostanza risultava un falso active, generato non da Fastweb ma da TI, che aveva rallentato la migrazione, con varie rimodulazioni della DAC, sempre volute da TI, fino ad arrivare al 17.6.2015: sullo stato di tale procedura era stato costantemente aggiornato il cliente e il traffico contenuto nelle fatture smentisce l'asserito isolamento dal mese di luglio al settembre 2015 ed, infatti, il disservizio era rientrato il 17.7.2015;

- nel mese di gennaio 2016 l'utente chiedeva un rimborso per il disservizio subito e veniva effettuato un rimborso di € 50,00 il 5.4.2016;

- quanto ai telefoni mobili, questi erano stati portati con il credito residuo su Fastweb nell'agosto 2015, non risultava alcun apertura di trouble ticket e le doglianze avanzate innanzi al Corecom non avevano portato all'adozione del PT, avendo precisato nell'ambito della procedura con comunicazione dell'11.4.2016, di aver riattivato i numeri dopo una sospensione amministrativa;

- quanto alla difformità di fatturazione, erano stati sempre correttamente addebitati i costi relative alle tariffe concordate, la fattura dell'1.11.2012 riportava chiaramente che la promozione applicata si riferiva unicamente al periodo 5.12.2011/5.12.2012, e comunque, alla scadenza della promozione era stato sempre riconosciuto uno sconto;

- quanto al lamentato prelievo con dicitura "altro", esso corrispondeva alla medesima voce "altri costi" addebitati in fattura contenenti tutte le specifiche per individuare facilmente le singole Sim del cliente

Infine, concludeva nel precisare che l'istante aveva un insoluto di € 499,99.

4. Motivazione della decisione

In via preliminare, deve essere dichiarata inammissibile la richiesta di indennizzo per perdita delle numerazioni mobili, altresì generica ed indeterminata, poiché non sottoposta a tentativo obbligatorio di conciliazione.

Precisato ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Nel merito, le richieste dell'istante possono essere in parte accolte.

Sul lamentato malfunzionamento dei servizi voce e Adsl sulla linea fissa dalla data di attivazione (novembre 2011) e sino al 2.3.2015, si osserva che le dichiarazioni dell'istante sono del tutto generiche, poiché prive dell'allegazione sulla tipologia del presunto disservizio subito e sugli asseriti reclami telefonici e scritti effettuati al riguardo, questi ultimi necessari per attivare l'operatore nella riparazione dei guasti occorsi. Al riguardo occorre precisare che quello della segnalazione del disservizio al gestore competente all'intervento, è onere che incombe all'istante che lamenta l'inadempimento ("Onus probandi incumbit ei qui dicit"; nel caso di specie il reclamo/segnalazione) posto che il dante causa deve essere messo nelle condizioni di conoscere l'evento/inadempimento ed adoperarsi così per la sua pronta risoluzione. Di tale dedotto inadempimento non si fa riferimento neppure nelle tre comunicazioni scritte acquisite in atti (raccomandata a/r di recesso del 30.9 .2015 e fax del 20.1.2016 e del 17.2.2016).

Sui fatti lamentati, il gestore, come da documentazione prodotta, ha comunque dimostrato la chiusura entro gli Sla contrattuali delle poche segnalazioni inoltrate dal cliente nel periodo contestato. D'altronde il fatto che l'istante per ben quattro anni abbia accettato comunque l'erogazione del servizio senza mai determinarsi a richiedere la risoluzione del contratto ma, viepiù, a stipularne uno nuovo per la telefonia mobile con migrazione da altro operatore, è indice che trattasi comunque di malfunzionamento che ha consentito all'utente di trarre un'utilità dal servizio medesimo.

Quanto alla sospensione dei servizi voce e Adsl (rectius: malfunzionamento che ha comportato interruzione dei servizi), dal mese di marzo 2015 al mese di settembre 2015, il gestore ha provato la prestazione dei servizi nei mesi di marzo/aprile/maggio/luglio/agosto e settembre 2015, mediante deposito dei relativi conti telefonici che contengono traffico per tali periodo. Per il mese di giugno non vi è viceversa prova dell'adempimento del gestore ai propri obblighi contrattuali di

fornitura. La circostanza è tra l'altro confermata dalle schermate di sistema, acquisite in atti, da cui risultano degli interventi tecnici sulla linea in questione.

Deve pertanto riconoscersi all'utente l'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 1 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS per la completa interruzione dei servizi fonia e Adsl nel mese di giugno 2015 per complessivi € 300,00.

Il gestore deve altresì provvedere allo storno e al rimborso della somma di € 35.21, iva inclusa, addebitata nella fattura n.S002015045 a titolo di canone per l'abbonamento Parla&Naviga, periodo dall'1.6.2015 al 30.1.2015.

Sulla indebita fatturazione a seguito della disdetta delle linea fissa

Stante la mancata lavorazione della richiesta di disdetta della linea fissa de qua (raccomandata a/r ricevuta il 30.9.2015), poiché il gestore ha continuato oltre la data di efficacia della stessa (30.10.2015), ovvero dopo i 30 giorni previsti dalla L. n.40/2007, ad emettere fatture nelle quali sono presenti i canoni per tali linee, Fastweb è tenuta a stornare dalla data del 30.10.2015 le somme addebitate per l'utenza in questione, nonché a provvedere al loro rimborso, qualora corrisposte dall'istante.

Sulla sospensione delle linee mobili nn. XXXXX8981,XXXXXX0850 e XXXXX7234, è bene premettere che l'istante chiede in questa sede un indennizzo per la sospensione delle linee de quibus dall'8.2.2016, mentre nelle istanze UG e GU5 ha indicato la diversa data del 24.2.2016: pertanto il perimetro dei fatti lamentati nel presente giudizio è circoscritto alla sospensione del servizio solamente a decorrere dalla predetta data del 24.2. È pacifico infatti che l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione. Diversamente si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni, in palese violazione dell'art. 14, comma 1, della Deliberazione n.173/07/CONS, che limita la definizione della controversia al contenuto dell'istanza di conciliazione.

Detto ciò, è lo stesso gestore ad ammettere in sede di GU5 (comunicazione dell'11.4.2016) l'avvenuta sospensione delle linee, per cui tuttavia né allora né nell'ambito del presente procedimento ha fornito la prova dell'invio del preavviso di sospensione ex art. 5 della Delibera n.173/07/CONS, né di alcun dato di traffico attestante la regolare erogazione del servizio, avendo infatti dedotto in modo del tutto laconico di aver operato una sospensione amministrativa, senza tuttavia circostanziare il periodo di riferimento.

Spetta dunque all'utente un indennizzo per la sospensione delle tre linee mobili per il periodo dal 24/2 al 11/4 - 2016, con conseguente riconoscimento, ai sensi dell'art. 3, comma 1, Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, di una somma pari a € 1.057,50.

Il gestore deve altresì provvedere allo storno delle somme addebitate a titolo di ricarica automatica per le tre Sim in questione nel periodo di interruzione del servizio e, specificatamente, € 36,00, iva inclusa, di cui alla fattura n.S001139564 e, altresì, il 50% delle somme di cui alla fattura S001421825, con riferimento alla parte mobile.

Sulla attivazione di un profilo tariffario differente

In merito alla lamentata difformità sugli addebiti, circostanza peraltro contestata soltanto per la prima volta in sede di istanza di conciliazione e mai durante il pur ampio periodo di vigenza contrattuale, il gestore ha correttamente fatturato il profilo tariffario riportato nella p.d.a. sottoscritta in data 25.10.11 (Parla&NavigaCasa), nonché fatturato correttamente le somme di cui all'offerta

sottoscritta, il cui canone promozionale di 20 €, come riportato peraltro in tutte le fatture, era applicabile ai soli primi 12 mesi di vigenza dell'offerta.

Non può essere, dunque, riconosciuto all'utente alcun indennizzo ex art. 5 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.

Sulla mancata risposta ai reclami

In atti risulta l'allegazione di un reclamo inviato a mezzo fax del 20.1.2016, con il quale si lamentava la mancata lavorazione della disdetta della linea fissa, nonché si chiedeva il risarcimento per la sospensione servizio dal mese di marzo 2015 e di poter effettuare i pagamenti della sola componente Sky con bollettino postale; quest'ultima richiesta veniva sollecitata con successivo fax del 17.2.2016, anch'esso depositato dall'istante.

Il gestore ha unicamente provato di aver riscontrato per fatto concludente (e, comunque, in ritardo rispetto al termine di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi di Fastweb), la prima segnalazione del 26.5.2016, con riferimento alla sola richiesta di un ristoro per la lamentata sospensione.

Tenendo conto che alle ulteriori richieste non è stato dato riscontro e che il fax del 17.2.2016 è reiterativo del primo, spetta all'utente l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo più risalente nel tempo (quello del 20.1.2016), detratti i giorni utili alla risposta (45 giorni), fino alla data dell'udienza di conciliazione del 26.5.2016, con conseguente riconoscimento ai sensi dell'art. 11, commi 1 e 2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS della somma di € 82,00.

5. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi degli artt. 16.2 bis e 19.6 adottato con Delibera n. 173/07/CONS e delle relative Linee Guida interpretative dettate da ultimo con Del. 273/13/CONS, Par. III.5.4 (Spese di procedura), l'importo di € 100,00 (cento/00) da porsi a carico di Fastweb.

Per tutto quanto sopra esposto,

Vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DECRETA

1. E' stralciata dalla controversia la posizione del gestore Sky Italia XXX per effetto di accordo transattivo del 20.9.2016.

2. Accoglie parzialmente l'istanza del Sig. M. Tamagnini nei confronti dell'operatore Fastweb XXX

3. La Fastweb XXX è tenuta a stornare e rimborsare le somme fatturate al Sig. Tamagnini nei termini e nella misura di cui in motivazione. Le somme da restituire devono essere maggiorate degli interessi legali decorrenti dalla data del pagamento.

4. La Fastweb XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre la somma di € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo ex art. 5, comma 1 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;

- € 82,00 (ottantadue/00) a titolo di indennizzo ex art. 11, commi 1 e 2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;

- € 1.057,50 (millecinquantasette/50) a titolo di indennizzo ex art. 3, comma 1 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.

5. La Fastweb XXX è, altresì, tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento al presente decreto entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

6. 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.

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

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

Il presente decreto è notificato alle parti e pubblicato sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, li 20/06/2019

Il Commissario straordinario

Claudio Lecce

Il Direttore

Vincenzo Ialongo

F.TO