

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 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 il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza presentata in data 15 giugno 2012, con cui il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb XXX ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE la nota del 18 giugno 2012 con la quale il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA l'istanza di provvedimento temporaneo presentata in data 3 agosto 2012 dal sig. XXX;

VISTA la nota del 3 settembre 2012 con la quale il funzionario ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 27 settembre 2012 2012;

VISTO il verbale dell'udienza del 27 settembre 2013;

VISTA l'istanza di provvedimento temporaneo presentata in data 3 dicembre 2013 dal sig. XXX;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Con istanza in data 15.06.2012 n. 11709 prot. il sig. XXX ha chiesto la definizione della controversia nei confronti dell'operatore Fastweb avente ad oggetto contestazioni relative al servizio di telefonia fissa e al servizio internet di tipo privato per interruzione/sospensione del servizio, modifiche contrattuali, spese/fatturazioni non giustificate e trasparenza contrattuale ai sensi degli art. 14 e ss. Del. 173/07/CONS, allegato A, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*.

Dall'istanza introduttiva, dai documenti depositati dalle parti e dall'udienza di discussione è emerso quanto segue:

- 1) tra il sig. XXX e l'operatore Fastweb vi era un rapporto contrattuale avente ad oggetto l'utenza fissa XXX e il servizio internet;
- 2) inizialmente, ossia nel 2003, il piano tariffario dell'utente prevedeva l'opzione "*internet senza limiti*" ad euro 61,97 al mese;
- 3) il 26.05.2007 veniva concordato un nuovo piano tariffario tra Fastweb e l'istante, il quale prevedeva le opzioni "*Fastweb Full*" ad euro 19,00 al mese, "*Giorno e Notte*" ad euro 32,00 al mese, "*Italia senza limiti*" ad euro 9,00 al mese, con sconto di euro 15,00 per un totale di 45,00 al mese.
- 4) il nuovo piano tariffario non veniva applicato da Fastweb nella prima fattura utile emessa dopo il 26.05.2007;
- 5) il 05.08.2008 Fastweb inviava una *e-mail* all'utente in cui precisava che l'operatore avrebbe provveduto al rimborso dell'abbonamento pagato in anticipo a cambio piano avvenuto;
- 6) il 09.10.2008 Fastweb inviava una *e-mail* all'utente in cui precisava che le variazioni richieste in data 26.05.2007 erano state attivate alla data di invio dell'*e-mail*;
- 7) il nuovo piano tariffario veniva applicato da Fastweb solo a partire dalla fattura n. 5644407 di euro 109,65 emessa il 14 ottobre 2008 con scadenza 13.11.2008 relativa al periodo 15.08.2008 -14.10.2008 ;
- 8) nella fattura n. 6979717 di euro 175,80 emessa il 14.12.2008 con scadenza 13.01.2009 relativa al periodo 15.10.2008-14.12.2008 Fastweb applicava all'utente un contributo per cambio abbonamento applicando altresì un'ulteriore variazione contrattuale;

- 9) in data 20.01.2009 il sig. XXX inviava un reclamo all'operatore tramite raccomandata a/r richiedendo lo storno della differenza tra il canone applicato dall'operatore nelle fatture e il canone concordato il 26.05.2007 e un indennizzo per il ritardo nella gestione del cambio di abbonamento;
 - 10) in data 30.07.2010 l'utente inviava raccomandata a/r di recesso;
 - 11) In data 05.08.2010 Fastweb inviava un fax all'utente proponendo un'ulteriore modifica del piano tariffario a fronte della rinuncia dell'utente al recesso;
 - 12) l'utente sottoscriveva tale proposta avente efficacia dal 06.08.2010;
 - 13) il nuovo piano tariffario prevedeva le opzioni "Italia Senza limiti" ad euro 14,57 al mese, "Naviga Senza limiti" ad euro 29,90 al mese, sconto di euro 5,00 al mese e sconto volume di euro 15,00 al mese, per un totale di 24,47 al mese nonché accreditato una tantum di euro 50,00 nella prima fattura utile di prossima emissione;
 - 14) le fatture successive riportavano oltre al nuovo piano tariffario e all'indennizzo forfettario anche l'addebito per "aggiornamento corrispettivo servizio" di euro 4,57 ed interessi di mora;
 - 15) l'utente non effettuava il pagamento dell'addebito per "aggiornamento corrispettivo servizio" e degli interessi di mora, limitandosi a corrispondere il canone;
 - 16) in data 07.10.2011 Fastweb inviava un sollecito di pagamento dell'importo di euro 1633,02 con preavviso di sospensione dei servizi;
 - 17) in data 18.10.2011 l'utente inviava raccomandata a/r all'operatore con cui contestava il sollecito di pagamento;
 - 18) in data 08.11.2011 l'utenza telefonia e la connessione internet veniva sospesa e l'utente invia reclamo tramite fax all'operatore richiedendo la riattivazione della linea.
 - 19) in data 11.11.2011 l'utente proponeva istanza di conciliazione con richiesta di provvedimento temporaneo che portava in data 15.11.2011 alla riattivazione della linea e in data 28.03.2012 ad un mancato accordo;
- In data 15.06.2012 il sig. XXX presentava istanza di definizione della controversia nella quale richiedeva all'operatore Fastweb, in via principale, di riconoscere l'inesistenza del credito sollecitato, un indennizzo di euro 6000,00 e un rimborso delle spese di euro 500,00 e in via subordinata di stornare l'importo di euro 880,00 relativo ai canoni ed euro 140,00 relativo agli interessi, l'indennizzo per la tardiva risposta al reclamo (euro 1658,00), un indennizzo di euro 5000,00 ed euro 500,00 per le spese di procedura.
- A seguito della comunicazione di avvio del procedimento di definizione del 18.06.2012 n. 11859 prot. l'operatore presentava memoria prot.13565 del 12.07.2012 ai sensi dell'art. 16, comma 2, *Regolamento*, in cui:
- precisava che il piano tariffario scelto dall'istante in data 26.05.2007 veniva applicato solo a partire dal 30.10.2008 per problemi tecnico-amministrativi mentre il piano tariffario concordato il 06.08.2010 veniva pienamente rispettato;
 - sosteneva che per la ritardata applicazione del piano tariffario l'utente vantava un credito di euro 378,49 (un credito di euro 288,49 risultante dalla differenza tra il piano iniziale e quello effettivamente concordato (17 mesi x 16,97) e un credito di euro 90,00 per la mancata applicazione per 6 mensilità dello sconto di euro 15,00);
 - specificava che l'istante non aveva pagato fatture per complessivi euro 1690,42 e che per effetto del credito vanto dall'utente (euro 378,49) l'importo dovuto a Fastweb era pari ad euro 1311,93;
 - chiariva che alla sospensione del servizio del 08.11.2011 per morosità era avvenuta in conformità all'art. 16.6 delle condizioni generali di abbonamento ed era stata preavvisata all'utente;
 - puntualizzava che alla sospensione dell'8.11.2011 era seguita la riattivazione dei servizi in data 15.11.2011;

- evidenziava che gli interessi di mora erano applicati nelle fatture senza messa in mora in conformità all'art. 16.5 delle condizioni generali di abbonamento;
- rilevava che gli importi per aggiornamento corrispettivi conteggiati all'interno delle fatture erano dovuti da tutti i clienti a causa dell'aumento dei costi di gestione di rete corrisposti da Fastweb a Telecom Italia;
- precisava che Fastweb non aveva addebitato i costi di abbonamento nelle fatture n.8481273/11, 835706/12 e 2515071/12;
- rigettava le richieste di indennizzo e proponeva, a mero titolo conciliativo, lo storno di euro 890,42 a fronte del pagamento da parte dell'utente di euro 800,00;

Seguiva memoria di replica dell'utente prot. 14748 del 30.07.2012 in cui l'utente:

- richiamava il testo della proposta transattiva del 06.08.2010 che tacitava ogni pretendente pendenza (*"con l'accettazione della presente e con la migrazione al profilo di abbonamento da lei richiesto, si intenderà inoltre revocata la sua precedente richiesta di recesso da contratto e si intenderà sanata ogni pretesa pendente, per cui si riterrà pienamente soddisfatto"*);
- ribadiva che nel periodo compreso tra il 26.05.2007 al 06.08.2010 Fastweb aveva applicato un canone superiore (euro 61,97 euro al mese) a quello concordato (45,00 euro al mese), circostanza confermata dall'operatore;
- precisava che nel periodo compreso tra il 30 ottobre 2008 e il 6 agosto 2010 il canone sarebbe dovuto essere pari a 39,90 euro al mese, invece era stato applicato per 6 mensilità il canone di euro 60,00 al mese e per i restanti 14 mesi il canone di euro 61,99 al mese;
- determinava in euro 429,44 l'eccesso di canone fatturato, contrariamente a quanto indicato dall'operatore (euro 90,00);
- contestava la legittimità degli interessi di mora applicati nelle fatture per un totale di euro 165,00 e dell'importo relativo alla voce "aggiornamento corrispettivi";
- contestava la sospensione del servizio avvenuta in pendenza di reclamo;
- lamentava la mancata risposta al reclamo del 19.01.2009;
- determinava l'indennizzo per il disagio precisando le richieste.

In data 03.08.2012 prot. 15116 l'utente segnalava al Co.re.com che i servizi erano stati sospesi nonostante la pendenza del procedimento di definizione.

In data 06.08.2012 prot. 15140 il Co.re.com richiedeva informazioni all'operatore e Fastweb nella stessa data comunicava che la riattivazione della linea.

In data 27.09.2012 si svolgeva l'udienza di discussione presso il Co.re.com. Lombardia che si concludeva con l'invio della controversia a definizione prot. 17579.

In data 03.12.2013 prto. 23782 l'utente segnalava al Co.re.com che i servizi erano stati sospesi nuovamente nonostante la pendenza del procedimento di definizione.

In data 03.12.2013 prot. 23807 il Co.re.com richiedeva informazioni all'operatore e Fastweb in data 09.12.2013 comunicava la riattivazione della linea.

Motivi della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14, *Regolamento*.

Ai sensi dell'art. 19, commi 4 e 5, Del. 173/07/Cons, Allegato A, il Co.re.com. Lombardia, al termine dell'istruttoria, emette un provvedimento che definisce la controversia e *"ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno."*

Dall'esame dell'istanza e dall'istruttoria condotta emerge che la controversia in esame può essere ricondotta sostanzialmente alle seguenti contestazioni: sull'applicazione di un

profilo tariffario non richiesto e spese/fatturazioni non giustificate, interruzione/sospensione del servizio, mancata risposta al reclamo.

1. Sulla applicazione di un profilo tariffario non richiesto

L'utente lamenta la mancata applicazione del nuovo piano tariffario concordato con Fastweb in data 26.05.2007 (canone mensile di euro 45,00 anziché di euro 61,97 con un risparmio mensile per l'utente di euro 16,97);

E' in atti la copia della e-mail 26.05.2007 con cui Fastweb dichiara che la richiesta di cambio abbonamento è stata ricevuta correttamente e che "entro 5 giorni l'attuale abbonamento sarà modificato".

La variazione sarebbe pertanto dovuta essere efficace a far data dal 31.05.2007.

Fastweb afferma in memoria che il ritardo nella gestione della richiesta di modifica di piano tariffario era legato a problemi tecnico-amministrativi e per tali motivi il piano tariffario veniva applicato a far data dal 30.10.2008

L'utente ha diritto a vedersi ricalcolati gli importi dovuti per i 17 mesi nei quali non ha usufruito della nuovo piano tariffario (ossia per il periodo compreso tra il 31.05.2007 e il 30.10.2008).

Conseguentemente il sig. XXX vanta un credito nei confronti di Fastweb di euro 288,49 determinato dalla differenza tra il piano iniziale e quello effettivamente concordato (17 mesi x 16,97 euro) per il periodo 31.05.2007 e il 30.10.2008.

Per il periodo compreso tra il 30 ottobre 2008 e il 6 agosto 2010 secondo Fastweb non è stato applicato all'utente lo sconto di euro 15,00 per 6 mensilità per un totale di euro 90,00 mentre secondo il sig. XXX per l'intero periodo (20 mesi) veniva applicato un canone di euro 61,99 anziché di euro 39,90.

In questo periodo Fastweb ha fatturato canoni per un totale di euro 1227,44, mentre il canone dovuto dall'utente era di euro 39,90 al mese per 20 mesi per un totale di euro 798,00

Conseguentemente il sig. XXX vanta un credito nei confronti di Fastweb di euro 429,24 determinato dalla differenza tra 1227,44 e 798,00.

Il credito complessivo l'utente nei confronti di Fastweb è pari ad euro 717,23 (determinato dalla somma di euro 288,49 e 429,24) e tale importo deve essere stornato dall'insoluto complessivo.

Poiché Fastweb ha applicato all'utente un profilo tariffario diverso rispetto da quello richiesto, il sig. XXX ha altresì diritto ad un indennizzo ai sensi dell'art. 8, comma 2, Del. 73/11/Cons, Allegato A, ossia ad 1,00 euro al giorno per ogni giorno di attivazione.

Tale importo giornaliero va moltiplicato per tutti i giorni compresi tra il 31.05.2007 (giorno entro il quale il piano tariffario doveva entrare in vigore) e il 06.08.2010 (giorno in cui è divenuto efficace il nuovo piano tariffario), ossia un totale di 1163 giorni corrispondenti ad euro 1163,00.

Per quanto riguarda la contestazione relativa agli importi concernenti gli aggiornamenti corrispettivi il gestore ha l'onere di preavvisare l'utente tenuto conto che l'art. 70, c. 4, d. lgs 259/2003 prevede che gli utenti "sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni."

Il gestore ha l'onere di provare ex art. 18 Del. 173/07/Cons, Allegato A, di aver adeguatamente preavvisato l'utente dell'effettuazione della rimodulazione tariffaria.

Nel caso in specie poiché l'operatore non ha provato di aver informato l'utente rispetto all'aggiornamento corrispettivi, i relativi importi non sono dovuti.

Sugli interessi applicati nelle fatture poiché essi si riferiscono in parte ad importi non dovuti, si ritiene che anch'essi debbano essere stornati.

2. Sulla sospensione del servizio

In data 07.10.2011 Fastweb inviava un sollecito di pagamento dell'importo di euro 1633,02 con preavviso di sospensione del servizio, cui seguiva in data 08.11.2011 la sospensione del servizio voce e del servizio internet.

Tale sospensione, pur essendo stata preannunciata, avveniva in maniera illegittima in quanto era pendente un reclamo dell'utente collegato alla ritardata attivazione del piano tariffario (5, comma 2, lett. a, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, laddove si afferma che il mancato pagamento di somme contestate non autorizza l'operatore alla sospensione del servizio in pendenza di una procedura di reclamo).

Dopo 7 giorni, ossia in data 15.11.2011, a seguito del deposito della richiesta di conciliazione e della richiesta di provvedimento temporaneo, i servizi venivano riattivati.

Nel corso della procedura di definizione si sono verificati altri tre episodi di sospensione: dal 1.08.2011 al 06.08.2011 (6 giorni), dal 2.01.2013 al 3.01.2013 (1 giorno) e dal 14.01.2013 al 17.01.2013 (4 giorni)

Complessivamente i giorni di sospensione del servizio voce e del servizio internet sono 18.

La condotta di Fastweb determina la condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo ai sensi dell'art. 4, comma 1, Del. 73/11/Cons, Allegato A, quantificato per ciascun servizio in 7,50 euro al giorno, ossia di euro 135,00 per il servizio voce (7,50 moltiplicato per 18 giorni) ed euro 135,00 per il servizio internet (7,50 euro moltiplicato per 18 giorni) per un totale di euro 270,00 euro.

3. Sulla mancata risposta al reclamo

In data 20.01.2009 il sig. XXX inviava un reclamo mediante raccomandata all'operatore contestando la mancata applicazione del piano tariffario concordato e richiedendo lo storno della differenza tra il canone applicato dall'operatore nelle fatture e il canone concordato il 26.05.2007 e un indennizzo per il ritardo nella gestione del cambio di abbonamento;

Tale raccomandata veniva ricevuta da Fastweb in data 28.01.2009;

Fastweb non ha prodotto documentazione afferente il riscontro al reclamo e ciò fonda il diritto dell'utente a vedersi riconoscere un indennizzo per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 11, commi 1 e 2, Allegato A, Del. 73/11/Cons: *"Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei 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. 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."*

Fastweb avrebbe dovuto evadere il reclamo entro i 45 giorni previsti dalle condizioni generali di abbonamento, ossia entro il 14.03.2009, ma il reclamo dell'utente non ha ottenuto riscontro.

Per determinare l'indennizzo per mancata risposta al reclamo occorre calcolare i giorni intercorrenti tra il 14.03.2009 fino al 06.08.2010 data di efficacia del nuovo piano tariffario con cui entrambe le parti andavano a sanare ogni precedente pretesa, ossia un totale di 510 giorni.

Occorre altresì tenere conto del limite di euro 300,00 previsto dall'art. 11, comma 1, Del. 73/11/Cons, Allegato A, con riferimento all'indennizzo previsto per la mancata risposta al reclamo

Conseguentemente l'indennizzo dovuto dall'operatore Fastweb per la mancata risposta al reclamo è pari ad euro 300,00.

4. Sulle spese di procedura

Quanto alle spese della procedura – atteso il comportamento delle parti e le difese svolte, rilevato che entrambe le parti hanno partecipato alle udienze di conciliazione e di

definizione- appare equo disporre a favore dell'utente il rimborso delle spese di procedura quantificate in complessivi euro 100.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

alla luce di tutte le considerazioni esposte ed a definizione della controversia in esame, che:

- l'operatore Fastweb provveda a stornare l'importo di euro 717,23 dal totale insoluto;
 - l'operatore Fastweb provveda a stornare l'importo relativo all'aggiornamento corrispettivi e agli interessi di mora;
 - l'operatore Fastweb provveda a corrispondere in favore di XXX l'importo di euro 1163,00 per applicazione di profili tariffari non richiesti;
 - l'operatore Fastweb provveda a corrispondere in favore di XXX l'importo di euro 270,00 euro per la sospensione del servizio;
 - l'operatore Fastweb provveda a corrispondere in favore di XXX l'importo di euro 300,00 euro per la mancata risposta al reclamo;
 - l'operatore Fastweb provveda a corrispondere in favore XXX l'importo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- rigettata ogni altra domanda.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre