

DELIBERA N. 12/12/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LOMBARDI █████ / FASTWEB █████
IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 12.12.2011;

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 Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione 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 (di seguito, per brevità, "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 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

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 (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 22/11/2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/860/2010, con cui la sig.ra █████ LOMBARDI ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società FASTWEB █████ (d'ora in poi Fastweb);

VISTA la nota del 02/12/2010 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTE le memorie e i documenti depositati dalle parti;
UDITE le parti all'udienza del 11/01/2011;
CONSIDERATO quanto segue:

1. Svolgimento del procedimento.

1.a. La sig.ra Lombardi promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio del 01/06/2010 prot. N. 3778/10, un procedimento di conciliazione nei confronti di Fastweb, lamentando la mancanza di trasparenza contrattuale da parte di Fastweb; l'indebita fatturazione di somme non conformi al profilo contrattuale sottoscritto; l'addebito di servizi non richiesti; la modificazione, non autorizzata, delle condizioni tariffarie. Chiedeva quindi il rimborso degli importi pagati in eccedenza rispetto al profilo contrattuale sottoscritto, per € 825,90; il recupero del decoder a cura e spese di Fastweb; l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

All'udienza, fissata per il giorno 07/09/2010, l'utente chiedeva indennizzi per € 2.500,00 che Fastweb non accordava, rilevando anzi un insoluto di € 138,17, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

1.b. Successivamente, in data 10/09/2010 la sig.ra Lombardi – qualificatasi erede legittima dell'abbonato Toffolo F. - presentava istanza di risoluzione della controversia (prot. n. 690/2010) - reiterata il 22/11/2010 (prot. n. 860/2010) essendo stata la prima dichiarata inammissibile in quanto priva di sottoscrizione e, riportandosi a quanto già dedotto in sede di tentativo di conciliazione, precisava :

- di avere stipulato un contratto con Fastweb nel 2005, relativo ad utenza fissa, con opzione "Tutto incluso 19€ mese" e con tariffa verso cellulari al 50%, oltre al servizio e.bis media OnTv e SkySport gratuiti per 6 mesi;
- di essersi accorta fin dalle prime fatturazioni che le stesse non erano conformi al profilo tariffario prescelto; che i servizi OnTv e SkySport erano a pagamento e non gratuiti; che venivano addebitati servizi non richiesti (Italia senza limiti; Fastweb Full); che non veniva riconosciuta l'opzione mobile al 50%;
- lamentava immediatamente e telefonicamente l'applicazione di tariffe non conformi al contratto, e chiedeva la cessazione immediata dei servizi tv, che effettivamente cessavano nel 2006; nonostante ciò ed il distacco del decoder tv - come suggerito anche dal call center - l'utente continuava a ricevere in fattura addebiti per i servizi tv non più fruiti;
- a nulla erano valsi i reclami telefonici tramite call center, che non ricevevano risposta scritta;
- a dicembre del 2009, infine, l'utente chiedeva il rientro in Telecom, che si perfezionava solo dopo 3 mesi, durante i quali la linea non funzionava né in entrata né in uscita.

Concludeva pertanto chiedendo il rimborso delle somme pagate in eccedenza rispetto al profilo tariffario sottoscritto, per € 826,00; l'indennizzo per ritardata gestione della richiesta di rientro in

Telecom, per 2 mesi, per € 540,00 (60ggx9€/die); l'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

A sostegno delle domande proposte, l'utente depositava unicamente un prospetto di calcolo riepilogativo di quanto effettivamente pagato a Fastweb dall'inizio del rapporto, e quanto sarebbe stato dovuto in forza delle condizioni contrattuali pattuite; non depositava alcuno dei documenti richiesti dal Corecom Lazio con la nota di avvio del procedimento e, in particolare, la copia del contratto, delle fatture contestate, la prova del loro pagamento.

Tuttavia, con la memoria precisava che Fastweb aveva addebitato i seguenti servizi mai richiesti dall'utente: OnTv per € 14,54/mese; la guida Tv per € 1,64; Italia senza limiti per € 16,67/mese; e che avrebbe invece dovuto addebitare la sola somma relativa al servizio Fastweb Full per € 19,00 mensili.

1.c. Fastweb depositava memoria e documenti, con i quali deduceva che:

- con contratto 19.10.2005 l'utente (recte: il dante causa dell'utente, sig. Toffolo F., poi deceduto, lasciando a sé erede legittima la sig.ra Lombardi) aderiva all'offerta commerciale Fastweb Base, facente parte della Proposta di Abbonamento per le Famiglie, che prevedeva un canone di abbonamento di € 19,00 mensili per sempre; Opzione Voce Cellulari al 50% (per sempre); mega internet opzione 1.90; promozione sport Sky (1 anno al costo di 1 mese: € 16,00); promozione OnTv (2 mesi gratis e noleggio decoder gratis); contributo di attivazione (-€50,00 sulla prima fattura);

- non risultavano aperti reclami sulla fatturazione che, ai sensi dell'art. 25/2 c.g.c., devono essere confermati – a mezzo raccomandata a.r. - entro 30 giorni dalla data di scadenza della fattura;

- con raccomandata a.r. del 13.4.2007 (in atti) l'utente chiedeva la disattivazione dei servizi accessori, chiedendo di mantenere il solo abbonamento voce ad € 19,00 mensili; con successiva comunicazione fax del 3.5.2007 (in atti), l'utente accettava *“di revocare la disdetta alle seguenti condizioni: cambio piano gratuito verso Fastweb Full € 19,00 mensili, più Italia Senza Limiti € 10,00 mensili”*; con successivo fax del 9.10.2007 (in atti), l'utente ribadiva di aderire a tale nuova proposta di Fastweb;

- con raccomandata a.r. del 28.11.2007 (in atti) l'utente comunicava il recesso dal contratto, con richiesta di rientro in Telecom; con proposta Fastweb sottoscritta dall'utente il 13.10.2008, l'utente accettava la modifica del profilo contrattuale ivi contenuta, che prevedeva la variazione dell'abbonamento da Fastweb Full/19€ mese + Italia Senza Limiti/10€ mese + OnTv/6€mese + Guida Tv/0,90€ mese a Italia Senza Limiti/14,57€ mese + Fastweb Tv/15€ mese + Sconto 2 pacchetti/15€ + Guida Tv/0,90€ mese, *“per un totale di € 15,47/mese per sempre Iva inclusa”*. Aderendo a tale modifica, inoltre *“si intenderà revocata la sua precedente richiesta di recesso dal contratto e si intenderà sanata ogni sua pretesa pendente, per cui si riterrà pienamente soddisfatto”*;

- il 24.11.2009, a seguito di richiesta dell'utente, Fastweb comunicava il codice di migrazione; il 27.11.2009 Telecom avviava richiesta di migrazione poi dalla stessa Telecom non portata a

compimento in fase 3; la migrazione veniva regolarmente espletata in data 12.4.2010, a seguito di nuova richiesta del 16.3.2010; a riprova di quanto dedotto relativamente alla migrazione, Fastweb depositava copia delle schermate dei sistemi Oracle e Eureka;

- dalla data del rientro in Telecom il contratto con Fastweb doveva ritenersi definitivamente risolto, con un insoluto di € 138,17 portato dalle fatture ■■■ del 14.3.2010 (€ 70,70), e n. ■■■ del 14.5.2010 (€ 67,47), che Fastweb si dichiarava disponibile a stornare;

- sulla domanda di indennizzo da mancata risposta ai reclami, Fastweb dichiarava che nulla era dovuto, non risultando alcun reclamo.

1.d. Nessuna delle parti ha depositato repliche alle memorie avversarie.

1.e. All'udienza del 11/01/2011 entrambe le parti si riportavano ciascuna ai propri scritti difensivi; l'utente rifiutava la proposta di storno delle ultime 2 fatture insolute avanzata da Fastweb. Il legale istruttore rimetteva, quindi, gli atti al Collegio per la decisione.

2. Motivi della decisione.

2.a. 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 limitato agli eventuali rimborsi o 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 ordinaria per il maggior danno.

2.b. Nel merito.

Occorre preliminarmente circoscrivere l'oggetto della presente controversia, posto che quanto in proposito lamentato e richiesto dall'utente appare quanto mai confuso ed in parte contraddittorio.

In sede di tentativo di conciliazione, infatti, l'utente lamentava la mancanza di trasparenza contrattuale da parte di Fastweb; l'indebita fatturazione di somme non conformi al profilo contrattuale sottoscritto, che prevedeva il solo pagamento della somma relativa all'abbonamento al servizio voce per € 19,00 mensili; l'addebito di servizi non richiesti (OnTv per € 14,54, la guida Tv per € 1,64, Italia senza limiti per € 16,67); la modificazione, non autorizzata, delle condizioni tariffarie. Chiedeva quindi il rimborso degli importi pagati in eccedenza rispetto al profilo contrattuale sottoscritto, per € 825,90; il recupero del decoder a cura e spese di Fastweb; l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami. All'udienza del 07/09/2010, l'utente chiedeva indennizzi omnicomprensivi per € 2.500,00.

In sede di definizione, l'utente dapprima lamentava l'addebito di servizi non richiesti (Italia senza limiti; Fastweb Full); poi l'addebito dei servizi Tv (OnTv per € 14,54, la guida Tv per € 1,64) e quella voce in abbonamento con profilo Italia senza limiti (€ 16,67/mese), anziché Fastweb Full (€19/mese); lamentava altresì il ritardo nella gestione della richiesta di rientro in Telecom. Concludeva, pertanto, chiedendo il rimborso delle somme pagate in eccedenza rispetto al profilo tariffario sottoscritto, per € 826,00; l'indennizzo per ritardata gestione della richiesta di rientro in Telecom, per 2 mesi, per € 540,00; l'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

L'utente non ha depositato alcuna documentazione a sostegno e riprova di quanto dedotto e lamentato, e ciò nonostante espressa richiesta del Corecom Lazio.

Soccorre tuttavia Fastweb, che oltre ad aver depositato – tra gli altri - copia di tutte le fatture emesse dall'inizio del rapporto alla sua conclusione, depositava altresì la documentazione relativa alle variazioni delle condizioni economiche via via intervenute nel rapporto, su richiesta dello stesso utente ovvero su proposta del gestore, accettata dall'utente.

Tra tali documenti, l'accettazione della proposta sottoscritta dall'utente (recte: il suo dante causa, sig. Toffolo F.) il 13.10.2008, prodotta e non contestata, appare di fondamentale importanza per fare chiarezza sulle alterne vicende del rapporto, e delimitare definitivamente la materia del contendere del presente procedimento. Con l'accettazione della proposta ivi contenuta l'utente accettava infatti la modifica del profilo contrattuale, da Fastweb Full/19€ mese + Italia Senza Limiti/10€ mese + OnTv/6€mese + Guida Tv/0,90€ mese a Italia Senza Limiti/14,57€ mese + Fastweb Tv/15€ mese + Sconto 2 pacchetti/15€ + Guida Tv/0,90€ mese, *“per un totale di € 15,47/mese per sempre Iva inclusa”*. Con tale accettazione, inoltre, *“si intenderà revocata la sua precedente richiesta di recesso dal contratto e si intenderà sanata ogni sua pretesa pendente, per cui si riterrà pienamente soddisfatto”*.

Tale modifica del profilo contrattuale è divenuta efficace dal 15/10/2008 (48 ore dall'accettazione, come indicato da Fastweb nella stessa proposta) sicchè, comportando espressa rinuncia e sanatoria a ogni *“pretesa pendente”* dell'utente, l'oggetto del presente procedimento deve intendersi limitato alla esatta applicazione del nuovo profilo tariffario (servizio voce in abbonamento a *“€ 15,47/mese per sempre Iva inclusa”* comprensivo dei servizi Italia Senza Limiti + Fastweb Tv + Sconto 2 pacchetti + Guida Tv) a far data dal 15/10/2008 ed alla fondatezza della conseguente domanda di rimborso di quanto pagato in eccedenza dall'utente, o di storno sulle ultime 2 fatture insolute, con esclusione di ogni altra doglianza pregressa.

Residua, almeno in linea teorica, la questione relativa alla mancata risposta al reclamo e la relativa domanda di pagamento di un indennizzo, che sia tuttavia riferibile a periodo successivo al 15.10.2008.

Deve invece confermarsi l'inammissibilità, già dichiarata con la nota di avvio del procedimento, della domanda di pagamento di un indennizzo in conseguenza dell'asserito ritardo nella gestione della richiesta di rientro in Telecom, posto che tale questione non è stata oggetto di precedente

tentativo di conciliazione.

2.b.1. Sulla domanda di rimborso delle somme addebitate e pagate in eccedenza.

Dall'analisi delle singole fatture depositate da Fastweb, si evince la correttezza degli addebiti all'utente, tutti conformi all'ultima variazione accettata dallo stesso utente, sicchè la domanda di rimborso deve essere rigettata.

Deve invece essere disposto lo storno parziale della fattura n. ■■■ del 14/03/2010, limitatamente all'importo di € 17,92 i.i., pari al 50% dell'importo di € 35,84 addebitato per canoni di abbonamento relativi al periodo 15/03/2010 – 15/05/2010, in considerazione della cessazione del contratto in data 16/04/2010 per rientro in Telecom; nonché lo storno parziale della fattura n. ■■■ del 14/05/2010 limitatamente all'importo di € 15,73 i.i. addebitato per canone relativo al periodo 13/04/2010 – 14/05/2010 essendo il contratto già cessato.

2.b.2. Sulla domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

L'esame di tale domanda deve intendersi limitato agli eventuali reclami dell'utente, svolti a partire dal 13/10/2008, in considerazione della sanatoria di ogni pregressa pretesa espressamente contenuta ed accettata dall'utente in pari data nella proposta di modifica del piano tariffario/profilo contrattuale.

Orbene, non consta che, successivamente a tale data, l'utente abbia svolto reclami scritti, né l'utente ha dedotto o altrimenti specificato di avere svolto reclami tramite call center.

Pertanto, in mancanza di prova circa la proposizione di reclami, anch'essa richiesta espressamente in fase istruttoria, la domanda relativa al pagamento di un indennizzo da mancata risposta deve essere rigettata nel merito.

2.b.3. 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, è 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*".

Occorre dunque valutare il comportamento tenuto dalle parti sin dal tentativo di conciliazione: a tale proposito, si rileva che la prospettazione della vicenda offerta dall'utente è stata quanto mai confusa e contraddittoria, in ciò probabilmente fuorviata anche dal fatto di avere proposto l'istanza di conciliazione e quella di definizione in quanto erede del sig. Toffolo, originario abbonato, e di non essere, pertanto, a conoscenza di tutte le circostanze che hanno caratterizzato il rapporto contrattuale, né ha depositato alcuna documentazione a supporto delle proprie doglianze e richieste, che sono state per lo più rigettate; d'altro lato, Fastweb ha partecipato attivamente e

diligentemente all'intero procedimento, depositando copia di tutta la documentazione richiesta dal Corecom Lazio con la nota di avvio del procedimento, ed offrendo lo storno integrale delle fatture insolute, rifiutato dall'utente. Tenuto conto di ciò, si ritiene equo compensare le spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta da ■■■ Lombardi sia da accogliere nei limiti di cui in motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, nonché sulla base di quanto dettagliato in atti dall'utente, sia equo compensare le spese dell'intero procedimento;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Dirigente Responsabile del Procedimento;

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini di quanto già esplicito, dell'istanza presentata dalla sig.ra ■■■ Lombardi in data 22/11/2010.

La società Fastweb ■■■ è pertanto tenuta a disporre lo storno parziale della fattura n. ■■■ del 14/03/2010, limitatamente all'importo di € 17,92 i.i.; nonché lo storno parziale della fattura n. ■■■ del 14/05/2010 limitatamente all'importo di € 15,73 i.i.

E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior 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 delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.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 delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom.

Roma 12 dicembre 2011

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente Responsabile del Procedimento

Ines Dominici

Fto