

DETERMINA n° 18 /2019

Definizione della controversia

/ Fastweb S.p.A.

GU14/01/2017

IL DIRIGENTE DELLA " SEGRETERIA Co.RE.COM. SICILIA "

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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”*;
- VISTA** la legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il *“Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana” (Co.Re.Com.)*;
- VISTO** l'accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il Co.Re.Com. Sicilia per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 01 gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del *“Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito *“Regolamento”*), l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del *“Regolamento”*;
- VISTO** il *“Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;
- VISTO** il *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTO** l'art. 19, comma 7 del *“Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle*

controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti“, che attribuisce al *dirigente* della struttura amministrativa del Co.Re.Com, la definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00).

VISTA l'istanza della ditta _____, acquisita al protocollo dell'Ufficio in data 02 gennaio 2017 al n. prot. 31;

VISTA la nota prot. n. 8155 del 15 febbraio 2017, con la quale si è proceduto alla rimessione in termini del procedimento *de quo*.

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

CONSIDERATA la posizione dell'istante:

L'istante, _____ di seguito *istante o utente*, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della Fastweb S.p.A., di seguito *Fastweb o operatore o società*, per l'utenza _____ con annessi i servizi voce e ADSL, l'interruzione del servizio, l'errata fatturazione e la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella memoria, l'istante in sintesi, ha dichiarato quanto segue:

- *fin dall'attivazione del servizio l'operatore addebitava in fattura costi relativi alle chiamate ai numeri speciale 891;*
- *nonostante i ripetuti reclami e le richieste di blocco e di disabilitazioni formulate tramite call-center, l'indebita fatturazione proseguiva;*
- *le fatture venivano regolarmente pagate con addebito sul c/c ;*
- *causa il mancato pagamento della fattura n. 4897004 del 14/07/2014 dell'importo di euro 157,69, l'operatore interrompeva il servizio;*
- *la fattura sopra menzionata invece era stata regolarmente pagata;*
- *l'operatore ha effettuato il distacco della linea, in assenza della preventiva comunicazione scritta;*
- *il rimborso della somma di euro 88,88 relativo al doppio pagamento della fattura n. 96697 del 14/01/2016, pur se reclamato, non è stato rimborsato.*

In base a tali premesse l'istante ha richiesto:

- 1) l'indennizzo ai sensi dell'art. 4, allegato A, della Delibera n.73/11/CONS, per 105 giorni, per un importo complessivo pari ad euro 3.150,00;
- 2) l'indennizzo ai sensi dell'art.11 dell'allegato A della Delibera n.73/11CONS, per 105 giorni, quantificati in euro 105,00 (centocinque/00);
- 3) il rimborso della somma di euro 88,88, per il doppio pagamento della fattura del 14/01/2016.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore Fastweb S.p.A.:

L'operatore Fastweb di seguito *Fastweb, società o operatore*, nella memoria difensiva *in primis* ha chiesto l'inammissibilità delle richieste formulate dall'utente con l'istanza di definizione, nella parte in cui queste non siano coincidenti con le richieste di cui all'istanza di conciliazione, ovvero non abbiano formato oggetto del tentativo di conciliazione. Nel merito ed in relazione ai lamentati addebiti in fattura, per l'anno 2016, dei costi per "*numerazioni speciali*" a pagamento - 891, la società ha affermato di avere risposto al reclamo sporto dall'utente nella data del 24/10/2016, e di averlo edotto sulle modalità di disabilitazioni della numerazione, in piena autonomia tramite il servizio di disabilitazioni delle chiamate a pagamento. In particolare, nella nota la società ha ribadito testualmente....."*le chiamate a sovrapprezzo effettuate e riconducibili*

all'utenza della vostra assistita sono relative alla numerazione 891 che non rientra negli archi di numerazione indicati dalla Delibera Agcom 418, ma che potevano essere gestite (in piena autonomia) dalla vostra assistita tramite il servizio di disabilitazione delle chiamate a pagamento". La Fastweb, pertanto, ha confermato la correttezza del proprio operato. In relazione alla richiesta di indennizzo per la presunta interruzione della linea telefonica protrattasi per ben 105 giorni (più di tre mesi) l'operatore ne ha chiesto la inammissibilità, stante la indeterminatezza e genericità nella formulazione della stessa. L'istante non ha indicato il lasso di tempo interessato, ne ha formulato alcun reclamo in tal senso. A fronte di tale disservizio l'istante ha richiesto un indennizzo, sostenendo la tesi che tale distacco sia stato operato dalla società a causa del mancato pagamento di una singola fattura. In proposito, la Fastweb ha evidenziato che l'utente invero ha sempre avuto difficoltà al regolare pagamento delle fatture, nonostante i servizi venissero erogati con continuità. Inoltre ha ribadito di aver sempre preavvisato l'istante della possibile sospensione dell'utenza, causa mancato pagamento delle fatture, a mezzo del "preavviso sospensione" come da schermate del *Trouble Ticketing System*, depositate in uno alla memoria. Ulteriormente ha ribadito che dall'analisi del traffico telefonico riportato nelle fatture, non è riscontrabile alcun periodo di disservizio, tanto meno così lungo (più di tre mesi) così come lamentato dall'istante. La società inoltre ha dato conferma del doppio pagamento della fattura n. 96697 del 14/01/2016 di euro 88,88 (ottantotto/88) ed ha esplicitato che tale somma a credito, è stata utilizzata dallo stesso per compensare l'insoluta fattura del 14/03/2016 di euro 91,49, azzerandone quindi il relativo debito. In ultimo ha dichiarato di aver riscontrato i reclami dell'istante, come da documentazione depositata in atti, ed ha asserito che il contratto è stato chiuso nella data del 21/10/2016, che a carico dell'utente è presente un'insoluto pari ad euro 360,10 (trecentosessanta/10) e che il medesimo non ha provveduto alla restituzione dell'apparato in uso (il modem).

CONSIDERATO che l'istante ha depositato controdeduzioni alla memoria dell'operatore, replicando, in sintesi quanto segue:

- *il riscontro al reclamo è avvenuto nella data del 24/10/2016, quando la linea era già stata sospesa;*
- *il distacco della linea è avvenuto nella data del 06/07/2016 ed è perdurato fino alla data del 22/09/2016, data certa in cui è avvenuto il passaggio a Telecom Italia S.p.A. Quindi i giorni interessati al disservizio sono stati 79, più ulteriori 26 giorni per distacchi saltuari avvenuti nei periodi precedenti.*
- *che i Trouble Ticketing System, depositati in atti dall'operatore riguardano anni precedenti e non il 2016 e che tali trascrizioni rientrano in un servizio Tecnico/Amministrativo dell'operatore e di certo non possono confermare o tanto meno, dare prova di avvenuta comunicazione di Preavviso di Sospensione.*
- *il doppio pagamento della fattura n. 96697 del 14/01/2016 di euro 88,88 è stato confermato dalla società con l'apertura della pratica n. CC0000137983654 del 29/04/2016. E che solo in sede di memoria si è appreso che tale somma è stata utilizzata per il pagamento della fattura insoluta del 14/03/2016 pari ad euro 91,49. Quindi il residuo debito è pari ad euro 7,71.*
- *che l'insoluto di euro 360,10, riportato nel quadro contabile, non risulta essere veritiero e privo di fondamento, atteso che la fattura di euro 167,24 è stata regolarmente pagata, a mezzo bonifico bancario SEPA in data 19/05/2014 Cro n. 1201141390119522, ed atteso che il pagamento delle*

fatture, in quel periodo, avveniva tramite addebito sul c/c bancario.

L'istante pertanto, ha insistito per il riconoscimento degli indennizzi e/o rimborsi richiesti nell'istanza.

CONSIDERATO che in sede di udienza, le parti e non sono giunte ad una risoluzione bonaria della controversia, insistendo ognuna sulle proprie posizioni e richieste.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

In via preliminare, si osserva che le richieste formulate in sede dell'istanza di definizione risultano coincidenti con quelle oggetto del tentativo di conciliazione, pertanto il rilievo mosso dalla Fastweb S.p.A. nel preambolo della memoria difensiva, non risulta fondato.

Passando al merito della controversia, si ritiene che le richieste dell'istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

In primis, con riferimento alla lamentata ed indebita fatturazione subita di cui l'istante si duole, appare necessario, fare riferimento all'obbligo di cui all'art.1175 del codice civile, secondo il quale, *"il debitore e il creditore devono comportarsi secondo le regole della correttezza"* rivolgendosi tale previsione a entrambe le parti del contratto, istante e operatore. A tal riguardo si rileva senza dubbio il fatto che l'istante non abbia provveduto ad effettuare, in qualsiasi forma, segnalazioni al gestore utili a metterlo a conoscenza del problema riscontrato già dalla prima fattura emessa. Difatti dalla documentazione in atti è risultato che l'utente si duole per la prima volta nel 2016 di tale circostanza, risalente a suo dire al 2008, e solo dopo aver migrato l'utenza verso altro operatore e chiuso il rapporto con la Fastweb. Orbene, dalla documentazione acquisita agli atti che, nello specifico, è stata depositata dall'operatore, nelle fatture dell'anno 2016 di cui si discute, non risultano addebiti per la numerazione 899, mentre risultano costanti addebiti riferiti alla *"Numerazione Speciale - Servizio 89111"*. Tale numerazione speciale, come riportato all'art. 21 allegato A della Delibera n.8/15/CIR, e come anche indicato sul sito web dell'operatore *sezione business numeri verdi e numerazioni speciali*, è relativa alle transazioni **POS**. Pertanto discutendo di un'utenza di tipo business ed in assenza di prova contraria da parte dell'istante, che in itinere del procedimento poteva fornire, i costi addebitati nelle fatture per tale numerazione, risultano dovuti. Altra particolare considerazione, merita il comportamento dell'utente, in relazione alle contestazioni mosse sulla situazione debitoria (insoluto 360,10) dichiarata dalla società convenuta. Infatti, lo stesso, disattendendo il dettato regolamentare di cui all'art.7, comma 2, dell'Allegato A della Delibera n.519/15/CONS, secondo cui *"l'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione"*, ha sospeso integralmente i pagamenti nei confronti della Fastweb, inclusi gli importi comunque dovuti come corrispettivo dei servizi fruiti. Atteso che dalla disanima delle fatture in atti depositate, solo da parte dell'operatore, è evidente un cospicuo traffico telefonico sull'utenza *de qua* fino alla data del 17/09/2016, che testimoniano il regolare utilizzo dei servizi da parte dell'istante. Pertanto le fatture emesse per l'utenza di tipo business fino a tale data, risultano dovute. In relazione ai 105 giorni di interruzione dell'utenza lamentati dall'istante, periodo che lo stesso, solo nelle controdeduzioni ha circoscritto temporalmente dal 06/07/2016 alla data del 22/09/2016, quindi a 79 giorni di continuo disservizio è doveroso evidenziare quanto segue. *In primis*, alcun reclamo è stato inoltrato dall'istante all'operatore in costanza del disservizio, l'unico reclamo in atti depositato è del 30/09/2016, ricevuto dalla Fastweb nella data del 05/10/2016, formulato dall'utente quando l'utenza era già

passata ad altro operatore. Nè risulta agli atti del fascicolo, che l'istante nei tre mesi di grave disservizio, si sia attivato presso il Corecom con una richiesta di provvedimento temporaneo. E' opportuno puntualizzare che il presente contenzioso è stato instaurato dall'istante quando il rapporto contrattuale con la Fastweb era già chiuso da mesi. Orbene dalla disanima delle fatture, nel periodo circoscritto dall'istante (06/07/2016-22/09/2016) è visibile un cospicuo traffico telefonico fino alla data del 17/09/2016. Atteso che lo stesso ha dichiarato che nella data del 22/09/2016, l'utenza *de qua* è stata passata ad un altro operatore (TIM), i giorni imputabili al disservizio risultano essere solamente quattro. Pertanto, ed in presenza di una portabilità, in accoglimento alla richiesta di cui al *punto 1)*, la Fastweb è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 5 comma 1, in combinato disposto all'art. 6 comma 2 ed art. 12 comma 2 del *Regolamento sugli Indennizzi*, trattandosi di un'utenza di tipo business, nella misura *pro die* di euro 10,00 per due servizi, voce/ADSL, per la complessiva somma di euro 80,00 (ottanta/00). Mentre, stante la genericità ed indeterminatezza della richiesta di indennizzo per *".....ulteriori 26 giorni per distacchi saltuari avvenuti nei periodi precedenti..."*, che l'utente non ha ritenuto di indicare né circoscrivere temporalmente anche in itinere del procedimento, la stessa non risulta accoglibile. Risulta accoglibile la richiesta di cui al *punto 3)* del rimborso della somma di euro 88,88 quale doppio pagamento della fattura n.96697 del 14/01/2016 atteso che l'operatore, senza alcuna informativa, ha utilizzato tale somma. Parimenti risulta accoglibile la richiesta di cui al *punto 2)* atteso che al fascicolo non vi è evidenza documentale del debito riscontro da parte della società alla richiesta formulata dallo stesso tramite call-center, sia per l'insoluto che per il doppio pagamento effettuato, come da evidenza di Trouble Ticket n. CC0000137983654 del 29/04/2016, in atti depositato. Pertanto la società è tenuta a corrispondere all'utente, l'indennizzo di cui all'art.11 comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura *pro die* di euro 1,00 per giorni 189, calcolati dalla data del 13/06/2016 alla data dell'udienza di conciliazione 19/12/2016, primo confronto fra le parti, detratti i 45 giorni che l'operatore si riserva per rendere risposta come da tempistica indicata nella propria Carta dei Servizi, per la complessiva somma di euro 189,00 (centottantanove/00). Mentre non può essere accolta la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 30/09/2016, atteso che l'operatore ha fornito risposta scritta nella data del 24/10/2016, quindi nei termini prescritti dalla Carta dei Servizi. Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che lo stesso ha partecipato all'udienza di conciliazione ed a quella di discussione, svoltesi innanzi al Corecom, con l'assistenza del delegato incaricato della sua rappresentanza.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente,

DETERMINA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della _____ nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A., è tenuta a rimborsare all'istante la somma di euro 88,88(ottantotto/88) per le motivazioni di cui in premessa, ed altresì è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - euro 80,00 (ottanta/00), a titolo di indennizzo per la sospensione dei servizi.

- euro 189,00 (centottantanove/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art.19 comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n.259.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5, del "Regolamento".

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

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Co.Re.Com. Sicilia e dell'AGCOM.

Palermo, 16 SET. 2019

Il Dirigente della Segreteria
"Corecom Sicilia"
arch. Francesco Di Chiara

