

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA n.	42/2011
TITOLO	1.10.21/233
LEGISLATURA	IX

Il giorno 8 novembre 2011 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il CORECOM dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIANLUCA GARDINI
GIUSEPPE BETTINI
ARIANNA ALBERICI

Presidente
Vicepresidente
Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA XXX E FASTWEB XXX

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

VISTA la l. 249/1997, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTA la l. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'art. 84 d. lgs 259/ 2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTE la l.r. Emilia-Romagna 1/2001, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

VISTA la del. AGCOM 173/07/CONS " Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO lo "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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e;

VISTA l'istanza depositata in data 1 luglio 2010 (titolo n. 1.10.21/233), con la quale il sig. XXX, rappresentato dalla XXX, elettivamente domiciliato, nel comune di YYY, via YYY, ha chiesto al Comitato regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna di definire, ex artt. 14 e ss. del. AGCOM 173/07/CONS, la controversia in essere con la società Fastweb XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata in YYY, via YYY, relativamente all'utenza telefonica n. XXX.

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 11314/2011);

VISTA la memoria autorizzata di Fastweb XXX del 21 aprile 2011 (prot. 13356/2011);

UDITA la sola parte istante nel corso dell'udienza di discussione svolta in data 21 luglio 2011, come da verbale (prot. 24260/2011);

VISTI gli atti del procedimento;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio, dott.ssa Primarosa Fini (prot. 35938/2011)

UDITA l'illustrazione del componente , avv. Giuseppe Bettini, designato dal Presidente, svolta nella seduta dell'8 novembre 2011;

A voti unanimi

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia il sig. XXX (di seguito XXX) lamenta: l'illegittimità della sospensione del servizio per presunta morosità; la fatturazione riferita al periodo di sospensione; le richieste di pagamento tramite società di recupero del credito. Per tali ragioni l'istante domanda il riconoscimento di un indennizzo per illegittima sospensione, l'annullamento e lo storno delle fatture riferite al periodo di sospensione, nonché il ritiro della pratica di recupero del credito.

Fastweb XXX (di seguito Fastweb) con la sua memoria contesta integralmente il contenuto dell'istanza ed insiste per il rigetto di tutte le richieste avversarie.

MOTIVI DELLA DECISIONE

La controversia in esame concerne la sospensione del servizio per presunta morosità e la fatturazione relativa al periodo di sospensione. Le doglianze che rilevano possono essere sintetizzate in tre capi: a) illegittima sospensione del servizio telefonico; b) fatturazione indebita; c) spese di procedura.

Preliminarmente occorre rilevare che dalla discussione in sede di udienza, come risulta da verbale (prot. 24260/2011), è emerso: che il pagamento della fattura n. 2645427 del 14 maggio 2008, seppure in ritardo a causa di un cambio di domiciliazione bancaria, è avvenuto in data 11 settembre 2008 ed è stato comunicato a Fastweb XXX tempestivamente e successivamente inviato via fax in data 8 ottobre 2008; di avere sollecitato in data 22 ottobre 2008 la riattivazione del servizio; che il servizio è stato illegittimamente sospeso dal 29 settembre 2008 sino alla chiusura del rapporto contrattuale avvenuta ad opera di Fastweb XXX in data 27 febbraio 2009; che le fatture successive e precisamente nn. 5178125 del 14 settembre 2008 e 6490226 del 14 novembre 2008 sono state ricevute entrambe dall'utente in data 23 dicembre 2008 e fanno riferimento al periodo di sospensione del servizio; di avere restituito gli apparati in

data 8 gennaio 2009, come da copia della ricevuta depositata agli atti. Ciò premesso, si evince quanto segue.

a) La domanda è fondata e deve essere accolta. In particolare, a fronte dell'erogazione dei servizi previsti dal contratto, Fastweb inviava all'istante la fattura n. 2645427 del 14 maggio 2008 pari ad euro 67,66 con scadenza 13 giugno 2008. Secondo quanto sostenuto da parte istante, a causa di modifica della domiciliazione bancaria, il pagamento è avvenuto con notevole ritardo in data 11 settembre 2008 ed è stato comunicato al gestore tempestivamente ed anche tramite fax dell'8 ottobre 2008. D'altra parte Fastweb sostiene di avere trasmesso all'utente sollecito di pagamento della fattura in data 31 luglio 2008 e di avere avuto notizia del relativo pagamento solamente in data 8 ottobre 2008. A fronte della presunta morosità Fastweb sospendeva l'erogazione del servizio in data 30 settembre 2008. Al riguardo occorre rilevare che il pagamento della fattura è avvenuto in data 11 settembre 2008, come dimostra la ricevuta di pagamento depositata agli atti, e che la sospensione del servizio a partire dal 30 settembre 2008 risulta priva di legittimità poiché successiva al pagamento effettuato. A nulla peraltro rileva quanto affermato dal gestore nella sua memoria riguardo alla reiterata morosità dovuta al mancato pagamento anche della fattura n. 5178125 del 14 settembre 2008 di euro 66,04 in quanto avente scadenza 14 ottobre 2008, cioè successiva all'avvenuta sospensione. Alla luce di ciò, pertanto, si ritiene di riconoscere un indennizzo per illegittima sospensione del servizio a partire dal 30 settembre 2008, data dell'iniziale sospensione, come da dichiarazione di Fastweb ed analisi del traffico, fino al 27 febbraio 2009, data di chiusura del rapporto contrattuale ad opera del gestore. A fronte di un'illegittima sospensione protrattasi per centocinquanta giorni, dunque, si ritiene di riconoscere un indennizzo in favore dell'istante. Al fine della quantificazione del suddetto indennizzo, si ritiene di applicare in via analogica quanto sancito dall'art. 26 della Carta dei servizi di Fastweb che prevede la corresponsione di 5 euro per ogni giorno di ritardo nel caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attivazione dei servizi e risoluzione guasti. Pertanto, a fronte di un inadempimento protrattosi per complessivi centocinquanta giorni, si riconosce un indennizzo pari a 750,00 euro. Tale cifra si ritiene proporzionata rispetto al disagio subito dall'utente, tenuto anche conto del grado di attivazione di quest'ultimo e della durata del disservizio. Sulla quantificazione dell'indennizzo occorre infatti rinviare alla costante prassi di questo Ufficio (cfr. *ex multis* dell. 3/2010, 12/2010 e 34/2011) e della stessa AGCOM, che si intende qui richiamata, in materia di applicazione dei limiti massimi di liquidazione previsti dalle Carte di servizi. L'applicazione di tali limiti massimi infatti non è possibile laddove la somma così liquidata

non sia proporzionale al pregiudizio arrecato (art. 11, c. 2, del. AGCOM 179/03/CSP), attesa la necessità che l'indennizzo sia adeguato, ossia corrispondente rispetto al pregiudizio subito.

b) La domanda è fondata e deve essere accolta. Dall'inadempimento di cui al punto sub a) discende l'accoglimento della richiesta dell'istante relativa all'annullamento e storno delle fatture riferite al periodo di sospensione. In particolare, la fattura n. 5178125 del 14 settembre 2008 pari ad euro 66,04 risulta riferita al periodo di fatturazione 15 settembre 2008 - 14 novembre 2008 (per abbonamenti) per un importo di euro 40,79; 15 settembre 2008 - 14 novembre 2008 (per rate e contributo di attivazione) per euro 9,98; 15 luglio 2008 - 14 settembre 2008 (per consumi) per un importo di euro 5,18. Trattandosi di una fattura riferita parzialmente al periodo di sospensione, si ritiene di stornare gli importi addebitati anticipatamente per servizi non goduti. Tali importi vengono di seguito calcolati rapportando le cifre di riferimento ad importi giornalieri, moltiplicati per i periodi di non godimento e sottratti dagli importi richiesti. Fastweb pertanto dovrà procedere allo storno di euro 30,76 oltre a IVA se dovuta per gli abbonamenti non goduti dall'utente e di euro 7,53 oltre a IVA se dovuta per rate e contributo di attivazione, dalla fattura n. 5178125. Relativamente alla fattura n. 6490226 del 14 novembre 2008 pari ad euro 97,96 Fastweb dovrà stornare la somma di euro 95,83 oltre a IVA se dovuta, risultante dalla sottrazione dei consumi effettuati nel periodo 16 settembre 2008 – 29 settembre 2008. Inoltre, Fastweb dovrà procedere all'annullamento di tutte le fatture successive alla fattura n. 6490226 del 14 novembre 2008, tra le quali rientra la fattura n. 2757141 del 14 maggio 2009 pari ad euro 40,90, non risultando dovuto alcun "Recupero Costi HAG", avendo l'utente provveduto alla restituzione degli apparati, come da ricevuta agli atti. Alla luce di quanto sopra Fastweb dovrà procedere al ritiro a proprie spese e cure di qualunque pratica di recupero del credito.

c) In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 100,00, anche sulla base di quanto disposto dal punto III, 4.4, del. AGCOM 529/09/CONS, atteso che l'istante, assistito, ha partecipato all'udienza di conciliazione e a quella di discussione, e ha preso attivamente parte, in via cartolare, al procedimento di definizione.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa formulato dal Segretario del Comitato regionale per le Comunicazioni, il CORECOM,

DELIBERA QUANTO SEGUE

In accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXX, rappresentato dalla XXX, elettivamente domiciliato, nel comune di YYY, via YYY, Fastweb XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata in YYY, via YYY, è tenuta a:

1) corrispondere all'istante la somma di euro 750,00 (settecentocinquanta/00), a titolo di indennizzo per le motivazioni di cui al capo a);

2) stornare la somma di euro 38,29 (trentotto/29) di cui alla fattura n. 5178125 del 14 settembre 2008 e di euro 95,83 (novantacinque/83) di cui alla fattura n. 6490226 del 14 novembre 2008 e ad annullare ogni fattura relativa a periodi successivi al 30 settembre 2008 per le motivazioni di cui al capo b);

3) ritirare, a proprie cure e spese, qualunque pratica di recupero del credito per le motivazioni di cui al capo b);

4) corrispondere all'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) per le motivazioni di cui al capo c).

Le somme corrisposte e/o rimborsate dovranno essere maggiorate nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, come previsto dall'art. 19, c. 5, del. AGCOM 173/07/CONS.

Ai sensi dell'art. 19, c. 3, del. AGCOM 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, c. 11, d. lgs 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna – CORECOM, assolvendo in tal modo ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009.

Fastweb XXX è inoltre tenuta a dare comunicazione a questo Ufficio dell'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di giorni sessanta giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, c. 1, lett. b), d.lgs. 104/2010, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli art. 21 e 23 bis l. 1034/1971 e successive integrazioni e modificazioni, il

termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di giorni sessanta dalla sua comunicazione.

Il Presidente

Prof. avv. Gianluca Gardini

Il Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini