

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.257
LEGISLATURA	X

Il giorno 25 settembre 2017 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa RITA FILIPPINI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSA XXX / FASTWEB X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Viste la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera AGCOM n. 20/17/CONS;

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);

Viste la delibera Agcom 276/13/CONS e successive conformi;

Viste le delibere Corecom Emilia-Romagna n. 16/11, 33/11 e n. 74/2015;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio, dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.1881);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 25 settembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato le modifiche contrattuali e l'illegittima interruzione dei servizi da parte della società Fastweb X (di seguito Fastweb).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere ricevuto da Fastweb la fattura relativa al periodo "giugno/luglio 2013", in cui venivano menzionate le voci: "una tantum", "aggiornamento corrispettivi servizi" per € 1,21, che l'utente sostiene che poi aumentino a € 6,44;
- di avere ricevuto da Fastweb la fattura relativa al periodo "aprile/maggio 2014", in cui veniva menzionata la voce: "spese di spedizione" per € 0,92;
- di aver provveduto, in data 11.11.2014, a presentare reclamo (telefonico da quanto si evince dalla descrizione dei fatti) in merito alla spesa di €6,44 e in tale sede di aver parlato con un operatore che avrebbe confermato l'errore in quanto doveva essere un'opzione gratuita;
- di essere stato successivamente contattato telefonicamente (senza specificare la data) da un operatore di un merito all'addebito dei € 6,44, e che in tale sede l'operatore avrebbe invece confermato la correttezza della stessa;
- di aver provveduto, in data 28.11.2014, a presentare ulteriore reclamo telefonico, dopo aver ricevuto un sollecito di pagamento relativo alla somma e che in tale occasione l'operatore avrebbe aperto una nuova pratica di reclamo;
- di aver presentato in data 11.12.2014 (nel formulario la data è 2015 ma è chiaramente un errore materiale) reclamo scritto, nel quale comunicava a Fastweb che avrebbe sospeso il pagamento delle fatture successive fino a conclusione del contenzioso in merito alle somme summenzionate;
- di avere ricevuto in data 15.12.2014 (nel formulario la data è 2015 ma è chiaramente un errore materiale) la risposta scritta al reclamo in cui l'operatore spiegava che l'aumento del prezzo era dovuto agli aumenti di costo dei servizi wholesale di Telecom Italia, approvato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, menzionando i supporti normativi relativi a tale aumento e, pertanto, il reclamo non poteva trovare accoglimento;
- di aver subito in data 16.12.2014 (nel formulario la data è 2015 ma è chiaramente un errore materiale) l'interruzione improvvisa dei servizi voce e internet, prima parziale e poi totale;
- per fronteggiare l'interruzione del servizio ha dovuto provvedere con un contratto mobile presso altro operatore per tre anni;

- di aver provveduto a saldare la fattura relativa al periodo 01.12.2014-30.01.2015 nonostante l'interruzione del servizio per complessivi €71,39;

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

a) la restituzione dei costi "una tantum", "interessi mora", "aggiornamento corrispettivi" da maggio 2013 a febbraio 2015 da quantificare in euro 6,49 a bimestre x 10 mesi, per un totale di euro 64,90;

b) la restituzione di euro 71,39 relativi alla fattura del periodo 01.12.2014-30.01.2015, pagata nonostante l'interruzione del servizio;

c) il riconoscimento delle spese sostenute da quantificare in euro 100,00 (50,00€ per ogni viaggio – n. 2 viaggio) e in euro 1.080,00 (attivazione di un contratto mobile con altro operatore di euro 30,00/mese per 36 mesi) oltre ad euro 45,00 per sottoscrizione contratto e quota acquisto modem e scheda sim;

d) il danno per la sospensione del servizio di telefonia dal 15.01.2015 alla data dell'istanza (15.06.2015) per complessivi 180 giorni per un totale di euro 3.600,00;

e) ulteriore danno morale in quanto disabile da liquidare in via equitativa in euro 2.000,00;

f) obbligo di stipulare un nuovo contratto per non rimanere isolato.

2. La posizione dell'operatore

La memoria depositata dalla società Fastweb, non può essere presa in considerazione ai sensi dell'articolo 16, comma 2 della Delibera Agcom 173/07/CONS in quanto l'invio a parte istante è stato fatto ad un indirizzo di posta elettronica errato.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

La domanda a) trova accoglimento

Premesso che l'utente, nell'istanza del 17.06.2015 ha precisato solo le date (11.11.2014 e 28.11.2014) in cui ha avanzato i reclami telefonici all'operatore e che Fastweb non ha espressamente contestato le date dei reclami nei successivi termini previsti per la replica, devono ritenersi provate le segnalazioni in merito ai costi contestati. L'istante lamenta che detti reclami siano rimasti inevasi, tuttavia conferma di aver parlato, in entrambi i casi con un operatore, quindi non possono in questa sede ritenersi inevasi.

Inoltre al reclamo scritto del 15.12.14, relativo all'errata fatturazione, così come indicato

dall'istante, Fastweb ha risposto in forma scritta il 16.12.2014.

In merito alla richiesta di restituzione degli importi si segnala quanto segue: il comma 4 dell'articolo 70 del codice delle comunicazioni elettroniche dispone che: *“gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni.”* Pertanto, nel caso di specie, non risulta provato, da parte dell'operatore, l'invio della comunicazione delle variazioni contrattuali unilateralmente disposte dallo stesso, non dando quindi all'utente la possibilità di esercitare il proprio diritto di recesso. Ne deriva l'illegittimità dell'applicazione retroattiva di condizioni economiche non pattuite, né concordate che, peraltro, sono state la ragione della controversia in essere. Deve parimenti ritenersi illegittima l'eventuale fattura emessa nella parte dei costi di recesso. Pertanto dovranno essere rimborsati all'istante euro 64,90 relativi alla fatturazione che va dal mese di maggio 2013 al mese di febbraio 2015, oltre al contributo di disattivazione del servizio qualora applicato.

2) La domanda b) trova parziale accoglimento.

La richiesta di restituzione di euro 71,39 relativi alla fattura del periodo dal 01.12.2014 al 30.01.2015, trova parziale accoglimento. La fattura sarebbe infatti stata pagata nonostante l'interruzione del servizio, ma per stessa dichiarazione di parte istante, l'interruzione sarebbe iniziata a partire dal giorno 15.01.2015.

Fastweb pertanto, è tenuto alla regolarizzazione contabile- amministrativa di tale fattura, restituendo a parte istante la somma relativa al periodo di fatturazione che va dal giorno 15.01.2015 al giorno 30.01.2015.

3) La domanda c) non trova accoglimento.

La richiesta non può trovare accoglimento per due ordini di motivi.

In base all'art. 19, comma 4 del Regolamento 173/07/CONS, il provvedimento che definisce la controversia emesso dall'Autorità è a contenuto vincolato ovvero, in caso di fondatezza dell'istanza, può avere ad oggetto la condanna dell'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”. Ne discende che la domanda in esame, non può essere accolta.

In ogni caso, non risultano agli atti documenti comprovanti tali costi e relativi pagamenti effettuati (Cfr. Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 74/2015)

Possono invece essere riconosciute le spese per l'espletamento della procedura in applicazione del principio di equità e proporzionalità di cui all'art. 19, comma 6 del Regolamento che prevede che l'Autorità tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Considerata la presenza della parte istante, sia in fase conciliativa che in fase di definizione della controversia, si ritiene equa la liquidazione per le spese di procedura nella misura di euro 100,00 (cento/00).

4) La domanda d) trova parziale accoglimento.

Innanzitutto si precisa che, come da costante giurisprudenza Agcom, la richiesta di risarcimento danni, in applicazione dei criteri di efficacia e ragionevolezza dell'azione, deve essere interpretata come una richiesta di indennizzo a prescindere quindi dal *nomen juris* indicato dalla parte.

Ciò chiarito, atteso che la documentazione in atti non consente di ricostruire e comprovare la vicenda in modo chiaro ed inequivocabile e che l'ufficio non può sostituirsi all'istante nella formulazione delle proprie richieste, si ritiene di applicare l'art. 19 della delibera n. 173/07/CONS così come esplicitato al punto III.5.2 della delibera n. 276/13/CONS (Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche) e, pertanto, si ritiene di accogliere la proposta formulata e verbalizzata da Fastweb nel corso dell'udienza di definizione che prevedeva lo storno integrale dell'insoluto e la somma di euro 350,00 a titolo di indennizzo.

Infatti, se da una parte è vero che Fastweb non ha dato prova dell'invio a parte istante del preavviso di sospensione della linea, la stessa parte istante si è resa, per sua stessa ammissione, ripetutamente morosa rispetto alle fatture inviate dall'operatore.

Nel caso di specie l'istante infatti dichiara nel suo reclamo scritto che "*nessun'altra fattura sarà da me regolarizzata fino al ricevimento di debita nota di storno [...] dal 31.05.2013*". In questo caso il mancato pagamento riguarda anche servizi e voci non contestate.

Infine, sempre per stessa ammissione di parte istante, questa aveva ricevuto dei solleciti da parte di Fastweb per il mancato pagamento delle fatture e, conseguentemente per la loro regolarizzazione contabile.

5) Le domande e) ed f) sono trattate congiuntamente e non trovano accoglimento

La richiesta non può trovare accoglimento. Infatti, in base all'art. 19, comma 4 del Regolamento 173/07/CONS, il provvedimento che definisce la controversia emesso dall'Autorità è a contenuto vincolato ovvero, in caso di fondatezza dell'istanza, può avere ad oggetto la condanna dell'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”. Ne discende che la domanda in esame, volta al riconoscimento del danno morale in quanto disabile e all’obbligo di stipulare un nuovo contratto per non rimanere isolato. Non sono accoglibili non rientrando infatti nel contenuto c.d. vincolato del provvedimento decisorio di competenza dell’intestato Corecom, come previsto dal comma 4 dell’art. 19 del Regolamento, ai sensi del quale è possibile in questa sede disporre unicamente rimborsi o storni di somme non dovute e/o il pagamento di indennizzi.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all’unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l’istanza di XXX nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb X è tenuta a pagare in favore dell’istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza:
 - I. Euro 64,90 a titolo di restituzione in favore dell’istante non avendo dato prova di aver posto l’istante nelle condizioni di poter recedere senza oneri dal contratto. Unitamente a ciò dovrà corrispondere quanto richiesto per la cessazione anticipata del contratto e gli oneri di disattivazione dei servizi;
 - II. euro 350,00 (trecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo ai sensi dell’art. 19 della delibera n. 173/07/CONS così come esplicitato al punto III.5.2 della delibera n. 276/13/CONS (Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche);
 - III. lo storno integrale delle fatture emesse dalla società Fastweb X e ancora non pagate da parte istante;
 - IV. relativamente alla fattura del periodo dal 01.12.2014 al 30.01.2015, Fastweb è tenuta alla regolarizzazione contabile amministrativa di tale fattura, restituendo a parte istante la somma relativa al periodo di

fatturazione dal giorno 15.01.2015 al giorno 30.01.2015.

3. La società Fastweb X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza