

Area Definizione delle controversie

DETERMINAZIONE

Determinazione n. 8/2014

DEFC.2014.8

Tit. 1.10.21/1050

del 19/12/2014

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X / FASTWEB X

La Responsabile del Servizio Corecom

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;

Vista 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";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Vista la delibera Agcom n. 664/06/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);

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti della società Fastweb X (in seguito, Fastweb) il mancato rispetto dell’accordo transattivo raggiunto e la conseguente illegittima sospensione dell’utenza. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue.

- In data 16.03.2011 l’istante ha ricevuto via posta da Fastweb due telefoni cellulari. Non essendo interessato a tenerli, l’istante li ha rispediti via posta il giorno successivo, comunicando all’operatore (telefonicamente, via mail e via fax) l’avvenuta restituzione.
- Il costo dei due telefoni cellulari veniva comunque addebitato in fattura, e, a seguito di segnalazione al call center, l’operatore assicura che avrebbe provveduto ad emettere rimborsi automatici di pari importo rispetto a quanto fatturato in eccedenza.
- La situazione procede così per 8 fatture su 11. In relazione alle tre fatture non rimborsate, l’utente propone reclamo in data 6.02.2012, chiedendo la sospensione degli addebiti relativi ai terminali e il rimborso di quanto pagato.
- Fastweb formula una proposta transattiva in data 2.03.2012, cui fa seguito in data 5.03.2012 un fax dell’utente contenente una controproposta, accettata da Fastweb in data 14.03.2012.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- L'accordo prevedeva la corresponsione da parte dell'utente di soli euro 31,36, mentre ogni ulteriore importo insoluto avrebbe dovuto essere oggetto di storno da parte dell'operatore, che si impegnava altresì ad applicare uno sconto di 5 euro al mese per sempre.
- Ciò nonostante, l'utente riceveva un sollecito di pagamento proprio in relazione agli importi fatti oggetto di transazione, con relativo preavviso di sospensione. Sospensione che effettivamente veniva disposta dall'operatore per asserita morosità, e contro cui l'utente reclamava in data 27.04.2012.
- A seguito della segnalazione, Fastweb riattivava l'utenza, che veniva però nuovamente sospesa dopo due settimane.

L'utente non ha formulato nel modulo GU14 precise richieste, limitandosi a chiedere l'intervento del Corecom sui fatti descritti.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb ha preliminarmente eccepito la lesione del proprio diritto di difesa dovuta all'illeggibilità del formulario GU14, con conseguente richiesta di ricevere una copia leggibile dell'atto e di successiva rimessione in termini.

L'operatore ha inoltre eccepito l'improcedibilità dell'istanza, avendo le parti già raggiunto un accordo transattivo in relazione al rapporto contrattuale oggetto della controversia.

3. Motivazione della decisione

1) Preliminarmente, in relazione alla contestazione di Fastweb di non aver ricevuto copia leggibile del formulario GU14, si deve osservare quanto segue.

Corrisponde al vero quanto lamentato dall'operatore circa la scarsa leggibilità del formulario scansionato e trasmesso a mezzo posta elettronica.

Ciò nonostante, proprio per la difficoltà di effettuare una scansione leggibile dell'atto, il Servizio di codesto Comitato ha provveduto a consegnare all'avv. X Accorsi, delegato di Fastweb, una



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

copia cartacea del formulario in data 12.2.2014, come si evince dal documento sottoscritto dall'avv. Accorsi per ricevuta e debitamente protocollato e inserito agli atti del procedimento. E' ragionevole supporre che la copia consegnata brevi manu all'avv. Accorsi fosse leggibile, altrimenti lo stesso non l'avrebbe accettata e non avrebbe firmato per ricevuta.

Conseguentemente, si ritiene che l'operatore sia stato messo nella condizione di poter comunque esercitare il proprio diritto di difesa, e deve pertanto respingersi la richiesta di rimessione in termini.

2) Con riferimento al merito della controversia si rileva quanto segue.

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

Si rileva infatti, da un lato, che dinanzi all'Autorità non possono essere riproposte domande sulle quali le parti hanno già raggiunto un accordo conciliativo (principio del "ne bis in idem"); e, d'altro lato, che in sede di definizione delle controversie l'Autorità, "ove riscontri la fondatezza dell'istanza (...omissis...) può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, o dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS (in questo senso si veda Corecom Lazio, delibera n. 70/2011).

Ciò premesso, occorre circoscrivere l'oggetto della presente controversia alle sole domande che non siano già state oggetto dell'accordo transattivo perfezionatosi in data 14.03.2012 con l'accettazione da parte di Fastweb della controproposta effettuata dall'utente con fax del 5.03.2012: non possono perciò essere esaminate le questioni attinenti la fornitura di servizi non richiesti (consegna dei due terminali mobili) e la conseguente illegittimità delle fatturazioni successive.

Questa Autorità può invece pronunciarsi sulla problematica dei due periodi di sospensione della linea lamentati dall'utente, in quanto fatti successivi all'accordo transattivo sopra descritto.

Al fine di valutare la legittimità o meno della sospensione dell'utenza per morosità disposta dall'operatore occorrerà in ogni caso valutare, incidenter tantum, il contenuto dell'accordo raggiunto tra le parti.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Come detto, Fastweb proponeva, con comunicazione del 2.03.2012, di effettuare uno stralcio parziale della posizione debitoria dell'utente, in particolare effettuando uno storno integrale della fattura del 31.12.2011 di euro 136,07, e uno stralcio parziale della fattura del 29.02.2012, lasciando a carico del cliente la somma di euro 123,20.

L'utente rispondeva in data 5.03.2012 facendo una controproposta, per cui si impegnava a pagare la somma di euro 31,36 in cambio della regolarizzazione della propria posizione contabile (con conseguente storno di tutte le somme residue).

Fastweb accettava la suddetta controproposta con comunicazione del 14.03.2012.

Nel frattempo, con comunicazione datata 9 marzo 2012, un'altra divisione di Fastweb, evidentemente non a conoscenza della trattativa in corso, inviava all'utente un sollecito di pagamento (con contestuale preavviso di sospensione), proprio in relazione alla fattura del 31.12.2011 di euro 136,07 che la stessa Fastweb aveva proposto di stornare integralmente.

Evidentemente, la conclusione dell'accordo in data 14.3.2012, supera e annulla il suddetto sollecito di pagamento precedentemente inviato, in quanto relativo a una fattura fatta oggetto di transazione tra le parti, e anche alla luce dell'avvenuto pagamento da parte dell'utente della cifra concordata di euro 31,36.

A fronte di tale pagamento, Fastweb avrebbe dovuto stornare i residui importi insoluti, regolarizzando la posizione contabile dell'utente, fatto evidentemente non avvenuto vista la duplice sospensione per morosità disposta nei mesi di aprile e maggio 2012, e vista l'assenza di altri solleciti di pagamento riferiti ad altre fatture.

Alla luce di quanto sopra, la sospensione per morosità risulta illegittima.

Come da costante giurisprudenza dell'Autorità, nel caso in cui si accerti l'infondatezza della pretesa creditoria in base alla quale si è provveduto alla sospensione per morosità, o la stessa sia stata disposta senza il dovuto preavviso, l'utente ha diritto ad un indennizzo per ogni giorno di indebita sospensione, determinabile nel suo ammontare pro die secondo i parametri ordinari indicati nelle Carte dei Servizi. In alternativa dovrà essere corrisposto all'utente un indennizzo proporzionato al disservizio subito, da computarsi ai sensi dell'articolo 4, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Con riferimento alla determinazione del quantum dell'indennizzo, l'utente non ha indicato con precisione la durata dei due distinti periodi di sospensione che hanno interessato l'utenza.

In particolare, l'utente ha dichiarato che la prima sospensione è iniziata il 27.04.2012 e si è protratta "per alcune settimane", e che, a distanza di sole due settimane dalla riattivazione del servizio, la linea è stata nuovamente sospesa.

Alla luce di quanto sopra, pare opportuno procedere ad una determinazione equitativa dell'indennizzo, individuata nella somma di euro 450,00, sulla base dell'articolo 4 del regolamento indennizzi di cui alla delibera Agcom n. 73/11/CONS.

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato personalmente in sede di udienza;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di X 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 450,00 (quattrocentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione dell'utenza.
3. La società Fastweb X é 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

Il presente atto 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.

La Responsabile del Servizio Corecom
dott.ssa Primarosa Fini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom