

Determinazione 18/2015

Definizione della controversia Caruso XXX/Fastweb s.p.a.

## IL DIRIGENTE

VISTA la L. 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 L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (d'ora in avanti Regolamento);

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTO l'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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 7 novembre 2013, n. 63, *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la Del. dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com.;

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 7 aprile 2014, con cui il sig. Caruso XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Fastweb s.p.a., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note dell'8 aprile 2014 e del 21 maggio 2014, con le quali il funzionario delegato dal responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16, *Regolamento*, l'avvio del procedimento istruttorio, finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 12 giugno 2014;

VISTO il verbale dell'udienza del 12 giugno 2014;

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

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Con l'istanza presentata in data 7 aprile 2014, il sig. XXX Caruso ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore Fastweb S.p.a. ai sensi degli artt. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, come da ultimo modificata con Del. A.G.Com. 597/11/Cons, in relazione a servizi di telefonia fissa, mobile e internet.

## **1. La posizione dell'istante**

Il sig. XXX Caruso, nell'istanza di definizione amministrativa della controversia, nelle memorie ritualmente depositate e nel corso dell'udienza di discussione ha dichiarato quanto segue:

- Ad aprile 2011 ha inoltrato a Fastweb richiesta di allacciamento del cavo in fibra ottica, (inizialmente sistemato esternamente all'edificio ove risiede) “*nella canalina del palazzo appositamente predisposta*”;
- A tale richiesta non è seguito alcun tipo di riscontro da parte dell'operatore;
- L'11 luglio 2011, ha comunicato il recesso dal contratto per i servizi di telefonia fissa e internet attivi sulla linea Fastweb XXX, con contestuale passaggio dell'utenza a Vodafone; tuttavia il contratto con tale operatore è stato attivato solamente 7 dicembre 2011;
- Fastweb illegittimamente ha continuato ad emettere fatture (tutte regolarmente pagate dall'utente) per i servizi di telefonia fissa e internet sulla linea XXX, nonostante il passaggio in Vodafone;
- Con nota dell'8 agosto 2011, Fastweb ha comunicato all'utente che la richiesta cessazione dei servizi sarebbe intervenuta solo dopo l'effettivo passaggio dell'utenza XXX ad altro gestore; tale nota è stata sottoscritta dall'utente unicamente per “presa visione”, e non per accettazione delle modalità di gestione (tardiva) del recesso da parte di Fastweb in essa indicate;
- A segnalazione della continua illegittima fatturazione, ha inviato a Fastweb numerosi reclami scritti, tutti rimasti privi di riscontro;
- Ad agosto 2012 ha dato disdetta dal servizio mobile attivo con Fastweb; anche per tale servizio, Fastweb ha continuato a fatturare, ignorando la volontà manifestata dall'utente.

In base a quanto premesso, l'istante ha richiesto:

- il rimborso delle spese di procedura;
- il rimborso delle fatture emesse da Fastweb successivamente alla disdetta dai servizi di rete fissa e mobile;
- un indennizzo di € 600,00 per la mancata risposta ai reclami;
- un indennizzo di € 2.170,00 per la ritardata lavorazione delle richieste di recesso dalla data della ricezione della comunicazione di disdetta da parte dell'operatore fino alla definitiva cessazione dei contratti (dedotti i 30 giorni di preavviso previsti dalle *Condizioni Generali di Contratto* di Fastweb).

## **2. La posizione dell'operatore**

A fronte delle contestazioni e delle richieste formulate dall'istante, Fastweb, con memorie ritualmente depositate, ha comunicato quanto segue:

- Il sig. Caruso, con raccomandata A/R datata 11 luglio 2011, ha richiesto la disdetta dal contratto di abbonamento residenziale in fibra per i servizi di telefonia fissa e internet (stipulato

in data 13 marzo 2007, attivato in data 31 marzo 2007), manifestando la volontà di passare ad altro operatore;

- Fastweb, con nota del 8 agosto 2011, ha informato l'istante che per garantire la continuità dei servizi e il mantenimento del numero XXX non avrebbe cessato il contratto fino al trasferimento verso un altro gestore. Tale comunicazione è stata ricevuta dall'istante che ha provveduto a reinoltrarla all'operatore via fax, una volta sottoscritta;
- La sottoscrizione, da parte del sig. Caruso, della predetta comunicazione, dimostra come lo stesso abbia accettato il mantenimento in vita del contratto Fastweb in relazione ai servizi voce e internet;
- Vodafone ha richiesto la *number portability* in data 24 novembre 2011 e ha espletato tale richiesta in data 7 dicembre 2012;
- Fastweb ha gestito la richiesta contrattuale come confermata dall'istante mediante la sottoscrizione della citata nota datata 8 agosto 2011 e ha cessato il servizi di telefonia e internet in data 14 marzo 2012 in seguito alla richiesta di *port out* verso altro gestore, come si evince dalla fattura n. 2147590 emessa in data 31 marzo 2012, con cui è stata accreditata la somma di € 23,60 per somme precedentemente addebitate dal 14 marzo 2012 al 31 marzo 2012 e con cui sono stati addebitati i costi per la dismissione dei servizi;
- Dunque, la gestione della cessazione dei servizi di fonia fissa e internet da parte di Fastweb è stata corretta (anche in base a quanto disposto dall'art. 7 delle *Condizioni generali di contratto* di Fastweb, secondo cui: "*Poiché per l'attivazione del Servizio di Service Provider Portability è necessaria la collaborazione dell'operatore di telefonia assegnatario della numerazione telefonica originaria, Fastweb non assume alcuna responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti dall'operatore predetto*"), non potendosi imputare allo stesso operatore la responsabilità in merito alle tempistiche occorse a Vodafone per espletare la richiesta di portabilità presentata dall'istante;
- Il servizio mobile è stato cessato in data 3 settembre 2012, per richiesta di *port out* verso altro gestore, come risulta da documentazione prodotta, e in conformità a quanto sostenuto dall'utente (il quale asserisce di avere dato disdetta dal servizio mobile nel mese di agosto 2012) nonché nei termini prescritti dalla normativa di riferimento;
- In merito alla fatturazione contestata dall'utente, Fastweb evidenzia che in data 3 agosto 2012 ha emesso, per un importo complessivo di € 307,78, a storno del canone fisso di € 40,00 mensili dall'8 agosto 2011, data in cui Fastweb si è presa in carico la disdetta contrattuale con conferma dell'istante, al 14 marzo 2012, data in cui Fastweb ha cessato il servizio di telefonia fissa e internet, le seguenti note di credito: 1) n. 1400131938, pari ad € 77,10 a parziale storno della fattura n. 5267611, emessa il 31 luglio 2011 nelle more della richiesta di gestione della disdetta

contrattuale come accettate dall'istante; 2) n. 1400133019 pari ad € 84,89 a parziale storno della fattura n. 6687074, emessa il 30 settembre 2011 nelle more della richiesta di gestione della disdetta contrattuale come accettate dall'istante; 3) n. 1400133020, pari ad € 85,60, a parziale storno della fattura n. 8254095, emessa il 30 novembre 2011 nelle more della richiesta di gestione della disdetta contrattuale come accettate dall'istante; 4) n. 1400132911, pari ad € 60,16, a parziale storno della fattura n. 552648, emessa il 31 gennaio 2012 nelle more della richiesta di gestione della disdetta contrattuale come accettate dall'istante;

- In data 22 febbraio 2013 Fastweb ha disposto un bonifico a favore del sig. Caruso per l'importo di € 200,04, poiché dalla somma di € 307,78 riconosciuta all'istante con le note di credito è stato detratto l'importo di € 107,74 per le fatture insolute n. 5202071, emessa il 31 luglio 2012 (di € 97,67), dunque prima della lavorazione della richiesta di *port out* del n. mobile XXX, e n. 6759672, emessa il 30 settembre 2012 (di € 8,36), dunque nelle more della lavorazione della richiesta di portabilità e n. 8251681 emessa in pari data (di € 1,71); Fastweb precisa che entrambe le fatture n. 5202071 e n. 6759672 riportano traffico telefonico (fino al 2 settembre 2012), a riprova del fatto che l'utente ha usufruito dei servizi Fastweb.
- In merito al lamentato mancato riscontro ai reclami, Fastweb rileva che l'istante ha prodotto esclusivamente copia di due cartoline attestati il ricevimento da parte di Fastweb di due lettere raccomandate A/R rispettivamente in data 11/07/2011 e 30/12/2011. La lettera ricevuta da Fastweb in data 11/07/2011 contiene unicamente la richiesta di disdetta contrattuale avanzata dall'utente relativamente ai servizi di telefonia fissa e internet per passaggio ad altro operatore: pertanto tale missiva non può considerarsi reclamo. Non vi è invece possibilità di accertare il contenuto della missiva ricevuta da Fastweb in data 30/12/2011;
- In merito alla richiesta di rimborso delle spese di procedura, Fastweb ne chiede il rigetto atteso che l'utente non ha indicato le spese sostenute e non ha provveduto a giustificarle.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*. Parimenti in via preliminare preme precisare che l'istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione venne inizialmente indirizzata anche nei confronti di Vodafone, con cui l'utente ha raggiunto un accordo in sede di udienza di conciliazione in data 15 gennaio 2014.

La controversia in esame attiene alle seguenti problematiche:

- 1) Tardiva gestione della disdetta contrattuale relativamente ai servizi di fonia fissa e internet;
- 2) Tardiva gestione della disdetta contrattuale relativamente ai servizi di telefonia mobile;
- 3) Mancata risposta ai reclami.

In merito al punto 1), corre l'obbligo di precisare preliminarmente che il modulo sottoscritto dall'utente e con il quale Fastweb lo informava della necessità di rivolgersi all'operatore *recipient* (Vodafone) al fine di effettuare il trasferimento delle utenze, nonché della continuità di erogazioni dei servizi che avrebbe garantito Fastweb fino al passaggio dell'utenza nei sistemi di altro operatore, costituisce una condizione contrattuale accettata dall'utente nell'ambito di un contratto per adesione tipico dei servizi comunicazione elettronica, quale quelli forniti da Fastweb. Tale comunicazione, datata 8 agosto 2011, risulta regolarmente sottoscritta dall'utente e non disconosciuta dallo stesso: non sono presenti agli atti successive manifestazioni di volontà contraria formulate dall'utente. Da tale documentazione emerge come Fastweb abbia correttamente informato l'utente, impegnandosi ad erogare i servizi fino all'effettivo passaggio dell'utenza nei sistemi di Vodafone. Non solo. Fastweb ha provveduto, seppure non tempestivamente, ma comunque prima dell'instaurazione della controversia in sede amministrativa, a riaccreditare i canoni relativi ai servizi di telefonia fissa e internet.

Tuttavia, va rilevato che dagli atti del procedimento risulta che la procedura di *number portability* è stata completata in data 7 dicembre 2011 e che, a partire da tale data, i servizi sono stati regolarmente erogati da Vodafone; ne consegue l'illegittima fatturazione di Fastweb dal 7 dicembre 2011 e il 14 marzo 2012, nonché il corrispondente diritto al rimborso – ove non già avvenuto – degli importi relativi a canoni e consumi riferiti ai servizi di telefonia fissa e internet esposti sulle fatture emesse da tale operatore in relazione al predetto periodo di tempo.

In ordine al punto 2), dalla documentazione acquisita agli atti risulta la corretta gestione della procedura di portabilità dell'utenza di telefonia mobile avvenuta nei termini previsti dalla legge di settore, ovverossia nei trenta giorni dalla data della richiesta formulata dal sig. Caruso, nonché la correttezza della fatturazione che è stata riferita a canoni e consumi esclusivamente sono al 2 settembre 2012.

In ordine alle contestazioni di cui ai punti 1) e 2) e, in particolare, alla relativa richiesta di indennizzo per la tardiva gestione della disdetta, va precisato che la stessa non può trovare accoglimento, atteso che, conformemente al recente indirizzo espresso dall'A.G.Com., da ultimo confermato con la propria Del. 43/14/CIR – in piena adesione e conformità al testo della Del. A.G.Com. 3/11/CONS – la normativa vigente non contempla la fattispecie tipica dell'indennizzo per fatturazioni successive alla disdetta, poiché si ritiene che il rimborso o lo storno delle somme addebitate in eccesso in fattura basti già a compensare il pregiudizio arrecato all'utente. Né può essere applicato al caso di specie il richiamato art. 8 Del. A.G.Com. 73/11/CONS cit. – rubricato significativamente "*indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti*" – che si riferisce all'ipotesi in cui l'operatore provvede ad attivare – e non solo a fatturare – un servizio in assenza di una richiesta del cliente. La *ratio* di tale previsione va infatti ravvisata nell'esigenza di

tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all'utilizzo dei servizi a pagamento. Nel caso in esame, tale norma non può essere invocata in quanto Fastweb, operatore *donating*, ha preso in carico sin da subito la richiesta del cliente e la sua precisa manifestazione di volontà, fornendogli anche le indicazioni per avviare correttamente la procedura di trasferimento dell'utenza ad altro operatore. Non avendo ricevuto contestazioni rispetto a quanto indicato nella nota datata 8 agosto 2011 - anzi, restituita dal sig. Caruso dopo l'apposizione della propria firma - Fastweb ha continuato a garantire la funzionalità dei propri servizi in favore dell'utente, al fine di evitare allo stesso l'inconveniente dell'assenza totale di linea nelle more della procedura di passaggio ad altro operatore.

Il rigetto della richiesta di indennizzo si fonda sul fatto che, nel caso di specie, non è ravvisabile un disservizio o disagio effettivamente patito dall'utente, ma solo la continuità della fatturazione; anche con riguardo a tale circostanza, tuttavia, va considerato che, con riferimento al periodo di fatturazione dal 7 dicembre 2011 al 14 marzo 2012, solamente la fattura n. 552648 emessa il 31 gennaio 2012 e relativa al periodo 1° dicembre 2011 – 31 gennaio 2012 espone costi non giustificati, in parte peraltro già rimborsati dall'operatore con bonifico del 22 febbraio 2013 (residuando solo l'importo di € 5,71), ossia prima dell'instaurazione della controversia in sede amministrativa, mentre la fattura n. 2147590 emessa il 31 marzo 2012 e relativa al periodo 1° febbraio 2012 – 31 marzo 2012 reca già al suo interno il riaccredito delle somme per canoni non dovuti.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, preso atto dell'impossibilità di considerare reclamo la raccomandata del 11 luglio 2011, avente ad oggetto la richiesta di recesso dai servizi di rete fissa e internet, va rilevata l'impossibilità di ricondurre la ricevuta di ritorno del 30 dicembre 2011 ad una lettera di reclamo dell'utente (il documento allegato dal medesimo reca la data del 31 dicembre 2011, ossia successiva alla data di spedizione della raccomandata, avvenuta il 28 dicembre 2011, ricevuta da Fastweb in data 30 dicembre 2011); pertanto non può ritenersi meritevole di accoglimento la richiesta di indennizzo avanzata dall'utente in merito all'asserito mancato riscontro alle predette comunicazioni.

Tuttavia, va precisato che in sede di memoria (ritualmente depositata) l'utente ha allegato copia di tre reclami inoltrati all'operatore via fax, in data 16 gennaio 2012, 14 febbraio 2012 e 22 agosto 2012. Dalla disamina di tali segnalazioni emerge che la comunicazione datata 14 febbraio 2012 in realtà non presenta i requisiti di un reclamo, atteso che consiste in una sintetica nota accompagnatoria all'invio della ricevuta di ritorno di una raccomandata (non meglio precisata, né allegata) nonché della richiesta di cessazione dell'agosto 2011 (documento anche questo mancante). Quanto alle segnalazioni del 16 gennaio 2012 e 22 agosto 2012, aventi entrambe ad oggetto la richiesta di storno di fatture emesse da Fastweb con riferimento ai servizi di rete fissa e internet,

proprio alla luce della identità dell'oggetto e quindi dell'identità della questione in contestazione, non possono che essere trattati unitariamente (ai sensi dell'art. 11 Del. A.G.Com. 73/11/CONS), ai fini del riconoscimento del diritto all'indennizzo, in favore dell'utente, considerata la carenza di riscontro dell'operatore.

Si ritiene, pertanto, ragionevole che Fastweb corrisponda la somma di € 300,00 per mancato riscontro ai reclami atteso che il primo momento utile per la diretta interlocuzione tra l'utente e l'operatore è stato l'udienza di conciliazione del 15 gennaio 2014.

#### **4. Spese di procedura**

Considerato il solo parziale accoglimento delle domande dell'istante, nonché il comportamento di entrambe le parti durante l'intera procedura di risoluzione della controversia, si ritiene equo prevedere il pagamento da parte di Fastweb in favore del sig. Caruso dell'importo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Alla luce di tutte le considerazioni esposte,

#### **D E T E R M I N A**

a definizione della controversia in esame, che Fastweb provveda:

- al rimborso – ove non già avvenuto – degli importi riferiti a canoni e consumi relativi ai servizi di telefonia fissa e internet riportati dalle fatture emesse in relazione al periodo compreso tra il 7 dicembre 2011 e il 14 marzo 2012;
- a corrispondere a favore del sig. Caruso la somma di € 300,00 a titolo di mancato riscontro ai reclami;
- a corrispondere a favore del sig. Caruso la somma di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;

con rigetto di ogni altra istanza.

Milano, 10 settembre 2015

Il dirigente

dott. Massimiliano Della Torre

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, Delibera A.G.Com. 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'art. 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.



La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, L. 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, e della circolare 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo D. Lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il dirigente

dott. Massimiliano Della Torre