



Determinazione 24/2015

Definizione della controversia 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 Assemblies 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 18 aprile 2014, con cui il sig. 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 del 29 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 18 aprile 2014, il sig. XXX Liuzzo ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore Fastweb S.p.a. (d'ora in avanti Fastweb), 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 dalla Del. A.G.Com. 597/11/Cons, in relazione a servizi di internet in mobilità (*internet key*).

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX, nell'istanza di definizione amministrativa della controversia, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione ha dichiarato quanto segue:

- Di aver, con raccomandata A/R del 22 agosto 2012, ricevuta da Fastweb in data 23 agosto 2012, comunicato a tale operatore la disdetta dal contratto "Naviga Mobile 300 ore";
- Che, nonostante l'invio della suddetta comunicazione, gli pervenivano fatture riportanti costi per abbonamenti relativi a periodi successivi alla data di efficacia della disdetta;
- Che, nonostante le numerose segnalazioni al *call center* di Fastweb e il reclamo inviato a mezzo fax in data 9 febbraio 2013, l'operatore non cessava la fatturazione, né forniva ai reclami alcuna risposta.

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

- la risoluzione del contratto "Naviga Mobile 300 ore" senza alcun onere;
- il rimborso della fattura n. 7658014 emessa da Fastweb il 14 novembre 2012 ed erroneamente pagata;
- lo storno delle fatture n. 107633 del 14/01/2013 e n. 1785537 del 14/03/2013 nonché di quelle successivamente emesse;
- un indennizzo pari ad € 5,00 *pro die* per ogni giorno di ritardo nella gestione della disdetta, ai sensi degli artt. 8 e 12, All. A, Del. A.G.Com. 73/11/CONS;
- un indennizzo di € 1,00 al giorno per ogni giorno di mancata risposta al reclamo del 9/02/2013 ai sensi dell'art. 11, all. A, Del. A.G.Com. 73/11/CONS;
- ogni altro indennizzo ritenuto applicabile al caso di specie.

2. La posizione dell'operatore

A fronte delle contestazioni e delle richieste formulate dall'istante, Fastweb, con memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione, ha comunicato quanto segue:

- Il sig. XXX con racc. A/R datata 22 agosto 2012, ricevuta da Fastweb il giorno successivo, ha inviato richiesta di recesso dall'offerta mobile Naviga mobile 300";
- Il contratto in oggetto veniva chiuso in data 26 marzo 2014;
- In ordine alla richiesta di storno dell'insoluto, Fastweb evidenzia di avere già dato seguito alla proposta conciliativa verbalizzata in sede di udienza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, svoltasi in data 9 aprile 2014, atteso che in capo all'istante vi era un insoluto pari ad € 272,57 per il mancato pagamento delle fatture emesse successivamente al 14 gennaio 2013;
- In ordine alla richiesta di rimborso della fattura n. 7658014 del 14 novembre 2012 di € 44,18, tale somma deve ritenersi inclusa nei 150,00 Euro che Fastweb si è impegnata a corrispondere in favore dell'istante in sede di udienza di conciliazione;
- In ordine alla richiesta di indennizzo per ritardata gestione della disdetta contrattuale, nessun tipo di indennizzo è previsto dalla Del. A.G.Com. 73/11/CONS; né tantomeno si può ricorrere ad una interpretazione analogica atteso che, ad ogni modo, l'istante non ha subito alcun tipo di documento;

- In ordine alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo inviato il 9 febbraio 2013, l'istante, a sostegno della propria richiesta produce esclusivamente la fotocopia del testo di un fax asseritamente inviato a Fastweb, senza produrre alcuna ricevuta di conferma di invio e/o di ricezione da parte dell'operatore; inoltre, il testo del reclamo reca l'indicazione di un numero di fax (XXX) che, in realtà, è diverso dal n. fax indicato dall'art. 22 delle Condizioni Generali di Contratto, disciplinante la procedura del reclamo (XXX);
- La somma di € 150,00 che Fastweb si era impegnata a corrispondere all'istante in sede di conciliazione è comprensiva anche dell'importo per l'asserita mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'art. 6.1 *Carta dei Servizi* Fastweb, che prevede un indennizzo massimo di € 80,00;
- Essendosi Fastweb attivata per corrispondere tale importo, relativo ad un indennizzo calcolato sulla base delle disposizioni contrattuali, null'altro sarà dovuto all'istante, e la richiesta da lui formulata dovrà essere rigettata ai sensi dell'art. 2, comma 1, all.' A, Del. A.G.Com. 73/11/CONS, che rende inapplicabili gli indennizzi in esso previsti nel caso in cui dal verbale di mancato accordo risulti l'impegno dell'operatore a corrispondere gli indennizzi previsti dalle norme contrattuali e le concrete modalità di corresponsione;
- In sede di udienza di discussione, Fastweb ha dichiarato di avere già provveduto al pagamento della somma di € 150,00 in favore dell'utente mediante l'emissione di assegno circolare n. XXX, intestato al sig. XXX e datato 5 giugno 2014.

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 la richiesta di risoluzione del contratto non può essere accolta in quanto esula dalla competenza di questo Co.Re.Com. che, ai sensi dell'art. 19 *Regolamento*, di cui all'All. A Del. A.G.Com. 173/07/CONS, può unicamente disporre storni, rimborsi o ordinare indennizzi a favore dell'utente.

Venendo al merito, la controversia in esame attiene alle seguenti problematiche:

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

In ordine alla contestazione di cui al punto 1), dalla documentazione agli atti risulta che la disdetta è stata correttamente inviata in data 22 agosto 2012 e ricevuta da Fastweb in data 23 agosto 2012. Dunque, in base alla L. 40/2007, l'operatore avrebbe dovuto provvedere alla cessazione dei servizi e della fatturazione entro 30 giorni dalla data di ricezione del recesso contrattuale. In realtà, l'operatore ha continuato ad emettere fatture, provvedendo alla cessazione del contratto solo il 26 marzo 2014.

Alla luce del regolare invio della disdetta, si ritiene che l'utente abbia diritto al rimborso della fattura n. 7658014 del 14 novembre 2012 di € 44,18 nonché allo storno dell'insoluto relativo alle fatture successive, che, peraltro, dalle risultanze istruttorie, emerge essere già avvenuto, come dichiarato da Fastweb nella memoria depositata ex art. 16 *Regolamento* (All. A, Del. A.G.Com. 173/07/CONS).

In ordine alla richiesta di indennizzo per la ritardata gestione della disdetta, la stessa non può trovare accoglimento, atteso che, conformemente al recente indirizzo espresso dall'A.G.Com., da ultimo confermato con la Del. A.G.Com. 43/14/CIR, nonché dai Co.Re.Com. delegati (cfr. Co.Re.Com. Emilia Romagna Del. 8/2015) – in piena adesione e conformità al testo della Del. A.G.Com. 73/11/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.

Come correttamente affermato, *“il mancato recepimento del recesso dà diritto all'utente di vedersi rimborsate/stornate (...) le fatture successive indebitamente emesse dall'operatore; non dà luogo di per sé al diritto dell'utente di vedersi riconosciuto un indennizzo posto che l'indennizzo 'per recesso disatteso' è una figura che dovrebbe essere riconosciuta facendo ricorso ad analogia – non essendo prevista dal Regolamento indennizzi - e che la valutazione del concreto disagio patito deve essere fatta caso per caso”* (Co.Re.Com. Emilia Romagna Del. 8/2015). Nel caso di specie non appare esservi titolo per riconoscere un indennizzo, sul presupposto che per la prosecuzione della fatturazione è stato previsto il rimborso di una fattura e lo storno delle successive, che si ritiene ragionevolmente rappresentare idoneo e sufficiente ristoro dell'eventuale disagio dell'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 provveda 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.

Il rigetto della richiesta di indennizzo si fonda anche sul fatto che, nel caso di specie, non è ravvisabile un disservizio o disagio effettivamente patito dall'utente, ma solo la continuità della fatturazione, atteso che l'utente aveva manifestato esclusivamente la volontà di cessare il contratto per i servizi relativi ad una *internet key*.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto 2), di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 9 febbraio 2013, si rileva che non è stata prodotta da parte dell'utente la ricevuta di invio/ricezione del fax di reclamo che lo stesso asserisce avere inviato all'operatore. Peraltro, come rilevato da Fastweb nella sua memoria, in effetti il fax di reclamo reca in indirizzo un numero di fax diverso da quello espressamente indicato dall'art. 22 *Condizioni Generali di Contratto* dell'operatore per l'inoltro di reclami/segnalazioni, essendo corrispondente al n. di fax della sede legale della società.

Pertanto, non essendovi prova del corretto invio del reclamo non può conseguentemente trovare accoglimento la richiesta di indennizzo formulata dall'utente.

4. Spese di procedura

Considerato il solo parziale accoglimento delle domande dell'istante, il comportamento di entrambe le parti durante l'intera procedura di risoluzione della controversia (e, in particolare, la formulazione in sede di udienza di conciliazione, di una proposta conciliativa da parte dell'operatore, con l'espressa previsione di un

indennizzo ai sensi delle norme contrattuali e delle concrete modalità di corresponsione dello stesso), lo svolgimento delle udienze di conciliazione e di discussione in modalità audio conferenza, nonché l'attività di assistenza svolta dall'associazione Bastabollette - Associazione a tutela dei consumatori, si ritiene equo prevedere il pagamento da parte di Fastweb in favore del sig. XXX 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 XXX/Fastweb S.p.A., che Fastweb provveda:

- al rimborso in favore del sig. XXX della somma di € 44,18, portata dalla fattura n. 7658014 del 14 novembre 2012, ove non già incassato mediante la riscossione dell'assegno n. XXX di € 150,00 emesso il 5 giugno 2014;
- alla regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile dell'utente mediante lo storno – ove non già avvenuto – del residuo insoluto;
- a corrispondere in favore del sig. XXX la somma di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura; con rigetto di ogni altra domanda.

Milano, 6 ottobre 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