



Determinazione dirigenziale n. 8/2019

Definizione della controversia XXX/Fastweb Spa - pratica n. 2016/4892/GU14

IL DIRIGENTE

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;

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*;

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 deliberazione 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 deliberazione 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*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relativa all'attribuzione delle deleghe ai Co.re.com. in materia di risoluzione delle controversie tra utente operatori di telecomunicazioni elettroniche*;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 2 ottobre 2018 n. 53, con la quale il Comitato ha delegato al Responsabile della struttura di assistenza del Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 25 agosto 2016, 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*;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 25 agosto 2016 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*", il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. al fine di dirimere la controversia in essere con l'operatore Fastweb S.p.a. (d'ora in avanti Fastweb) avente ad oggetto servizi di rete fissa, mobile e internet Adsl.

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX, nell'istanza di definizione presentata al Co.re.Com. Lombardia, negli scritti difensivi ritualmente depositati e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato:

- di aver inviato formale disdetta rispetto ai servizi di telefonia fissa e internet offerti da Fastweb, con raccomandata a/r regolarmente ricevuta dall'operatore in data 02 ottobre 2014;
- di aver ricevuto, successivamente allo spirare del termine di 30 giorni entro il quale l'operatore avrebbe dovuto disporre la cessazione dei servizi, la fattura n° XXX del 14 ottobre 2014 per Euro 113,16 e la fattura n° XXX del 14 dicembre 2014 di pari importo, entrambe integralmente pagate pur se ritenute illegittime;
- di aver formulato numerosi reclami telefonici ai quali non veniva dato riscontro;
- di aver reiterato l'invio della disdetta, inviando nuova raccomandata in data 27 gennaio 2015, alla quale era allegata copia della disdetta già trasmessa il 02 ottobre 2014;

- di aver ricevuto anche la fattura n° XXX del 14 febbraio 2015 per Euro 74,19 e la fattura n° XXX del 14 aprile 2015 per Euro 48,91 riferita, quest'ultima, alla dismissione di servizi;
- di aver formulato reclamo a mezzo pec in data 27 maggio 2015 al quale non seguiva riscontro;
- di aver ricevuto, in data 20 giugno 2015, un sollecito di pagamento per l'importo di Euro 18,98 e, successivamente, la fattura n° XXX del 14 ottobre 2015 per l'importo di Euro 1,58 per interessi di mora e spese di spedizione.

Per tutto quanto sopra esposto, il sig. XXX ha formulato le seguenti richieste:

- i) l'irrogazione nei confronti dell'operatore delle sanzioni amministrative in ordine a pratiche commerciali aggressive;
- ii) il rimborso degli importi relativi alle fatture n° XXX per Euro 23,91, n° XXX per Euro 113,16, n° XXX per Euro 113,16, per un totale di Euro 250,23 oltre interessi legali;
- iii) lo storno parziale della fattura n° XXX e lo storno totale delle fatture n° XXX, XXX, XXX, XXX, XXX;
- iv) indennizzo di Euro 457,00 per la mancata risposta ai reclami;
- v) indennizzo di Euro 3.770,00 per la mancata lavorazione della disdetta entro i termini contrattuali, in ragione di Euro 5,00 al giorno per n° 2 utenze (fissa e mobile) a far data dal 2 ottobre 2014 fino alla data della presunta disattivazione coincidente con la data di emissione dell'ultima fattura, ossia il 14 ottobre 2015;
- vi) indennizzo di Euro 500,00 per mancanza di trasparenza contrattuale;
- vii) indennizzo di Euro 942,50 per indebita fatturazione e procurato disagio;
- viii) il pagamento da parte di Fastweb della somma di Euro 504,80 quale rimborso spese di procedura e spese postali per l'invio della seconda raccomandata;

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione ha esposto quanto segue:

- preliminarmente ha rilevato che le richieste di indennizzo relative alla mancata risposta al reclamo, alla mancanza di trasparenza contrattuale, all'indebita fatturazione e tutti gli indennizzi richiesti in relazione all'utenza mobile n° XXX, non sono stati oggetto del preventivo tentativo di conciliazione, con conseguente inammissibilità delle predette richieste;
- ha dichiarato che, pur ricevuta la raccomandata di recesso in data 02 ottobre 2014, a causa di un "disallineamento" a loro imputabile, la cessazione dei servizi è intervenuta solo in data 16 marzo 2015, e quindi oltre il termine di giorni 30 dal ricevimento della disdetta;
- ha rilevato e documentato di aver provveduto ad emettere tre note di credito, due relative all'utenza fissa e una relativa all'utenza mobile, con conseguente rimborso per complessivi Euro 270,86;
- ha dedotto che le fatture n° XXX e n° XXX, mai saldate dall'istante, contemplano solo i costi di disattivazione dei servizi, come tali contrattualmente previsti, opponendosi alla richiesta di storno delle stesse;
- ha rilevato che la normativa in essere non prevede alcun indennizzo per la mancata gestione delle disdette entro i termini contrattualmente previsti, opponendosi alla relativa liquidazione;
- ha dichiarato di opporsi alla richiesta di rimborso delle spese di procedura poiché l'istante non ha documentato i costi sostenuti;
- ha rilevato che la normativa in essere non prevede forme di indennizzo per mancanza di trasparenza contrattuale, né per indebita fatturazione e indebito procurato disagio, opponendosi alla relativa liquidazione;
- da ultimo, ha rilevato che con riferimento alla comunicazione trasmessa dall'istante in data 27 gennaio 2015, l'operatore vi aveva dato seguito attivandosi per pervenire alla cessazione dei servizi intervenuta in data 16 marzo 2015; quanto all'unico formale reclamo

scritto inviato con pec del 27 maggio 2015, ha rilevato come questo sia pervenuto successivamente alla risoluzione del contratto - da collocarsi, per l'appunto, alla data del 16 marzo 2015 - con la conseguenza che l'operatore non aveva più alcun obbligo di riscontro.

Alla luce di quanto sopra, l'operatore ha chiesto l'integrale rigetto delle domande formulate dalla parte istante.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che le istanze soddisfano parzialmente i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 Regolamento, con le precisazioni che verranno meglio esposte nei punti successivi.

Sempre preliminarmente, si ritiene di non potere accogliere l'eccezione di inammissibilità delle richieste concernenti l'utenza mobile n° XXX. Invero, nell'istanza per il tentativo di conciliazione sono indicati quale oggetto del contratto il servizio di rete fissa e il servizio internet ADSL e, come precisato dall'utente e non contestato dall'operatore, "la "USIM di Fastweb mobile" menzionata sia nella raccomandata di recesso, che sotto la voce barrata sia in fase di conciliazione (UG, vedi voci "Servizi di telefonia fissa2 e "Servizi internet/adsl") che di istanza di definizione (GU14, medesime voci) altro non è che la SIM inserita in un Ipad, pertanto dall'istante catalogata sotto la voce "Servizi internet"" .

Inoltre, in entrambe le istanze (di conciliazione e di definizione) è indicata come oggetto della controversia la mancata gestione della disdetta dei servizi entro i termini e ad entrambi i formulari è allegata la lettera di disdetta, che fa specifico riferimento tanto all'utenza fissa quanto alla USIM Fastweb.

a) In merito alla richiesta sub i) di irrogazione delle sanzioni amministrative per pratiche commerciali aggressive.

Tale richiesta non può essere accolta in quanto esula dalle competenze di questo Corecom.

L'articolo 2, allegato A della delibera A.G.Com n. 173/07/CONS, circoscrive l'ambito di applicazione oggettivo della procedura alle controversie concernenti "*il mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi*".

Inoltre, l'art. 19 comma 4 della Delibera A.G.Com n° 173/07/CONS, nel delineare l'ambito di intervento dell'Autorità dispone che la stessa, in sede di definizione della controversia, possa condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme se ritenute non dovute (o storni di fatture insolute) ed eventualmente disporre la liquidazione di indennizzi in favore dell'utente, nei casi previsti dal contratto, dalle Carte dei Servizi, da disposizioni normative o da delibere della stessa Autorità.

La pronuncia di definizione è quindi a contenuto "vincolato", poiché prevede esclusivamente l'adozione dei provvedimenti citati; resta quindi esclusa dalla competenza del Co.Re.Com sia l'attività di accertamento circa il compimento di pratiche commerciali aggressive, sia la conseguente irrogazione di sanzioni amministrative, funzioni rimesse all'AGCM - Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato - alla quale l'istante, se ancora interessato, potrà rivolgersi.

b) In merito alla richiesta sub ii) di rimborso della complessiva somma di Euro 250,00 oltre interessi legali per le fatture emesse successivamente alla formulazione della disdetta.

Si osserva che per orientamento costante dell'Autorità, devono essere considerate illegittime le fatture che l'operatore emetta successivamente al regolare esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, il quale ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile mediante rimborso (o storno) degli importi addebitati nel periodo successivo a quello di efficacia del recesso (Del. A.G.Com n° 137/10/CIR).

Nel mese di settembre dell'anno 2016, e quindi successivamente all'esperimento del tentativo di conciliazione - circostanza della quale eventualmente si terrà conto in sede di liquidazione delle spese - l'operatore ha provveduto ad emettere tre note di credito per l'importo complessivo di Euro 270,86 (Euro 64,11 più Euro 93,59, oltre Euro 113,16), così riconoscendo l'illegittimità delle fatture emesse successivamente alla data in cui il servizio, se la disdetta fosse stata gestita nei

termini previsti, doveva ritenersi cessato (02 novembre 2014) e quindi ammettendo l'illegittimità dell'attività di fatturazione indicata.

Poiché l'importo complessivo di cui alle note di credito depositate da Fastweb, pari ad Euro 270,86 è superiore all'importo di cui l'istante ha chiesto il rimborso (Euro 250,00) si ritiene che la richiesta sub ii) sia già stata soddisfatta.

Per tale motivo, l'istanza di rimborso sub ii) non può essere accolta.

c) In merito alla richiesta sub iii) di storno parziale della fattura n° XXX e di storno totale delle fatture n° XXX, XXX, XXX, XXX, XXX.

Si osserva che gli importi di cui alle fatture n° XXX, n° XXX e n° XXX, stati oggetto di rimborso mediante l'emissione di note di credito per complessivi Euro 270,86.

La fattura n° XXX, diversamente da quanto riferisce Fastweb, non contempla importi per la dismissione dei servizi (contenuti nella fattura n° XXX), bensì l'addebito del canone mensile relativo al periodo 14 febbraio - 14 marzo 2015; tale addebito, in quanto intervenuto successivamente all'invio della raccomandata di disdetta da parte del sig. XXX, deve ritenersi illegittimo per le motivazioni esposte al precedente punto b) e, pertanto, l'operatore sarà tenuto a stornare la relativa fattura.

Quanto alla la fattura n° XXX per Euro 1,58, si osserva come l'istante abbia depositato solo la prima pagina della stessa, impedendo a questa Autorità di verificare il titolo del relativo addebito; tuttavia, poiché il periodo di riferimento è successivo alla data di cessazione dei servizi e poiché l'operatore nulla argomenta sul punto, si ritiene che a fronte della contestazione dell'istante, la fattura debba essere stornata.

Invece, quanto alla fattura n° XXX, si ritiene che gli importi in essa indicati siano dovuti: secondo le recenti linee guida A.G.Com e di cui alla delibera 487/2018/CONS, le spese di recesso non possono eccedere l'importo del canone mensile mediamente pagato dall'Utente; nel caso in esame, risulta che il canone mensile per il servizio "Parla e Naviga", oggetto del contratto di cui si discute, fosse pari ad Euro 60,00 oltre ad Euro 8,00 per linea aggiuntiva ed ulteriori Euro 3,00 per servizi telefonici aggiuntivi; nella fattura contestata, l'importo addebitato per la dismissione dei servizi è pari ad Euro 70,00 e come tale, risulta coerente con le richiamate linee guida A.G.Com, oltre ad essere contrattualmente previsto come risulta dalle Condizioni Generali di contratto Fastweb.

In conclusione, l'istanza sub iii) viene parzialmente accolta con esclusivo riferimento alla richiesta di storno delle fatture n° XXX e n° XXX.

d) in merito alla richiesta sub iv) di pagamento della somma di Euro 457,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Ai sensi dell'art 1 comma 1 lettera D, Allegato a Delibera 179/03/CSP, il reclamo è l'istanza con cui l'utente si rivolge all'operatore per segnalare disservizi o problematiche inerenti l'oggetto, le modalità o i costi delle prestazioni erogate.

La relativa disciplina, compresa la previsione di indennizzi nell'ipotesi di mancata risposta, non trova applicazione con riferimento a quelle comunicazioni che, in ragione del loro contenuto, non siano riconducibili alla nozione di reclamo indicata.

Ebbene, agli atti del procedimento non è rinvenuto alcun documento inquadrabile nella fattispecie di reclamo per come definita dalla normativa; per la verità, non sono stati rinvenuti neppure documenti similari, attesa la totale carenza probatoria sul punto poiché né l'istante, che pure vi era tenuto, né l'operatore hanno depositato copia del reclamo trasmesso via pec, né hanno fornito prova documentale dell'esistenza di ulteriori reclami.

Tuttavia l'operatore, nella propria memoria, riferisce di aver ricevuto un reclamo in data 27 gennaio 2015, definito dall'istante quale reiterazione della disdetta già inviata in precedenza.

A tal proposito, si sottolinea come l'onere di riscontrare in forma scritta il reclamo entro 45 giorni, o nel termine più breve contrattualmente previsto (30 giorni nel caso di specie) sussista solo per l'ipotesi in cui l'operatore lo ritenga infondato e ne disponga il rigetto; detto onere (e la conseguente sanzione per ipotesi di violazione) non è previsto in tutti gli altri casi ed in particolare quando l'operatore, anche per fatti concludenti, ritenga le doglianze fondate e adotti i provvedimenti necessari per accogliere le richieste dell'utente.

Nel caso in esame, Fastweb ha dato seguito al reclamo datato 27 gennaio 2015 accogliendo la richiesta del sig. XXX e provvedendo alla dismissione dei servizi che, infatti, cessavano in data 16 marzo 2015; tuttavia, ha provveduto con ritardo rispetto al termine contrattualmente previsto di giorni 30 e pertanto, l'istante avrà diritto al riconoscimento di un indennizzo per il periodo intercorrente tra il termine per la lavorazione del reclamo (26 febbraio 2015) e l'effettiva cessazione del servizio (16 marzo 2015), pari a giorni 17.

Quanto invece alla comunicazione del 27 maggio 2015, deve accogliersi l'eccezione dell'operatore per la quale detto reclamo sarebbe intervenuta quando il rapporto contrattuale era già cessato.

Di tale circostanza doveva ritenersi informato anche l'istante, atteso che nella fattura n° XXX del 14 aprile 2015 Fastweb procede all'accredito di importi per canoni non dovuti a far data dal 16 marzo 2015, ragion per cui si evince chiaramente come da quella data il rapporto doveva considerarsi, come in effetti era, definitivamente cessato.

Per quanto l'istante riferisca di aver formulato ulteriori reclami, non vi è evidenza documentale degli stessi e, soprattutto, non vi è indicazione della data precisa in cui sarebbero stati formulati, circostanza che in ogni caso impedirebbe di procedere alla liquidazione dell'indennizzo, essendo preciso onere dell'istante allegare e dimostrare l'arco temporale in cui l'inadempimento si è protratto.

La richiesta sub iv) deve quindi essere parzialmente accolta con il riconoscimento in favore dell'istante della somma di Euro 17,00, pari ad Euro 1,00 per ogni giorno di ritardo.

e) in merito alla richiesta sub v) indennizzo di Euro 3.770,00 per la mancata lavorazione della disdetta entro i termini contrattuali, in ragione di Euro 5,00 al giorno per n° 2 utenze (fissa e mobile) a far data dal 2 ottobre 2014 fino alla data della presunta disattivazione coincidente con la data di emissione dell'ultima fattura, ossia il 14 ottobre 2015.

In linea con il costante orientamento espresso dall'A.G.Com e dai Co.Re.com delegati (quali Co.Re.Com Piemonte Del. 59/2017, Co.Re.Com Lazio Del. n. 59/12, Co.Re.Com Calabria Del. n. 141/2014) la domanda di indennizzo per la ritardata lavorazione della disdetta non può trovare accoglimento poiché *“con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più interesse all'adempimento della prestazione. Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o il rimborso degli importi) si ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l'utente un disagio indennizzabile”*.

Nel caso in esame, la posizione contabile dell'istante è stata regolarizzata mediante il rimborso degli importi relativi alle fatture indebitamente emesse.

f) in merito alle richieste sub vi) e vii) di indennizzo di Euro 500,00 per mancanza di trasparenza contrattuale e di indennizzo di Euro 942,50 per indebita fatturazione e procurato disagio.

Rispetto alle richieste sopra indicate, le stesse non paiono riconducibili ad alcuna delle ipotesi di indennizzo tipizzate dal c.d Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera 73/11/CON, né paiono sussumibili per analogia sotto altre fattispecie.

Per tali motivi le istanze sub vi) e vii) devono essere rigettate.

g) in merito alla richiesta sub viii) del pagamento da parte di Fastweb della somma di Euro 504,80 quale rimborso spese di procedura e spese postali per l'invio della seconda raccomandata.

Tale richiesta non può essere accolta atteso che l'istante non ha prodotto documentazione atta a provare i costi sostenuti.

Si rimanda, per la decisione sulle spese, al punto 4 del presente provvedimento.

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento parziale della domanda dell'istante e considerato che l'operatore ha provveduto all'emissione delle note di credito solo successivamente all'esperimento, infruttuoso, del tentativo di conciliazione, tenuto conto del comportamento delle parti durante l'intera procedura e in particolare la mancata partecipazione dell'operatore all'udienza di definizione, si dispone il rimborso di € 50,00 in favore del sig. XXX per le spese di procedura.

D E T E R M I N A

1. L'accoglimento parziale dell'istanza promossa dal sig. XXX nei confronti della società Fastweb S.p.a. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb è tenuta:

- i. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di Euro 17,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- ii. a disporre lo storno integrale delle fatture n° XXX e n° XXX;
- iii. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di Euro 50,00 per le spese di procedura;

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

Milano, 21 maggio 2019

Il Dirigente del Servizio per il Co.Re.Com.
e altre Authority regionali
dott. Roberto Saini

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 179/03/CSP.

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

La presente decisione 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, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, 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 del Servizio per il Co.Re.Com.
e altre Authority regionali
dott. Roberto Saini