

Co.Re.Com. Cal/Nic

DELIBERAZIONE N. 212

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Riggio xxxx c/ FASTWEB

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 29/11/2012, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

Visti:

la legge 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, lett. a), n. 14;

la legge 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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com." e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS., "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 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;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 18 aprile 2012, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 19040, con cui il sig. xxxx, ha chiesto l'intervento di questo organismo per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e succ. modif. ed int.;

la nota del 3 maggio 2012 (prot. n. 20636), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con istanza di definizione, depositata il 18 aprile 2012, il sig. xxxx, promuoveva dinanzi a questo Co.Re.Com. un procedimento di definizione nei confronti della Società Fastweb.

In particolare, le doglianze riguardano:

- 1) Inadempimenti contrattuali e importi non dovuti.

Il ricorrente precisa che ha stipulato un contratto ("Tutto Fastweb decennium") per la fornitura della linea voce fissa e mobile e per il servizio adsl, con l'operatore Fastweb per un canone mensile di € 27,45 con pagamento tramite Rid e contributo di attivazione gratuito come previsto dall'offerta, inoltre in tale promozione erano compresi anche un televisore LCD Samsung 23", una chiavetta internet key con 10 ore di navigazione mensili tutto in omaggio, nonché una sim per telefonia mobile con € 10,00 al mese gratuiti. Tuttavia l'utente già dalla prima fattura ha constatato che nessuna delle offerte prospettate da Fastweb erano state attivate. L'importo mensile - precedentemente descritto dall'operatore per € 27,45 - era in realtà di € 48,00 con gli addebiti anche del televisore, della chiavetta e del contributo di attivazione. Dopo numerosi reclami al servizio clienti Fastweb, senza però alcun riscontro, l'utente ha inviato disdetta di contratto il 20 ottobre 2010. L'utente ha anche subito la perdita del numero e la costituzione in mora pari a € 568,20.

Il ricorrente quindi ha ribadito le doglianze e le richieste già proposte con il ricorso per il tentativo di conciliazione e ha chiesto a questo Co.Re.Com. con istanza depositata in data 18 aprile 2012, di definire l'odierna controversia.

L'istante chiede: "la restituzione delle somme indebitamente pagate, lo storno degli importi richiesti dalla società xxxx, il recupero credito e il ritiro della pratica e l'indennizzo per il disservizio posto in essere dalla Fastweb".

In seguito all'avvio del presente procedimento, giusta nota del 3 maggio 2012, con cui sono stati chiesti alle parti i chiarimenti istruttori ritenuti necessari, entrambe le parti hanno prodotto tempestivamente memoria difensiva e la documentazione a supporto della rispettiva posizione.

La Fastweb, contesta la ricostruzione della vicenda effettuata dall'utente e rileva l'infondatezza dell'istanza di definizione di cui ha richiesto il rigetto con ogni conseguenza di legge, specificando in aggiunta a ciò, che la proposta sottoscritta dal cliente (come da brochure in atti) era soggetta alla promozione (50% sconto sul canone tutto l'anno) solo in alternativa all'acquisto della Tv Samsung. Infatti questa era inclusa nell'offerta ma non nel canone. Nella proposta di abbonamento, è "flaggata" la casella relativa all'acquisto della Tv e per l'internet key, non si evince dalla proposta che questa fosse gratuita. Se l'utente non avesse scelto la Tv, il costo dell'offerta sarebbe stata solo di € 27,45 al mese fino al 3 gennaio 2011. La scelta della Tv invece prevedeva un costo dell'offerta pari a € 48,00 al mese (anziché € 54,90 al mese) e dal 16 maggio 2010 al 25 maggio 2013. La differenza tra il costo intero (€ 54,90 al mese) e la promozione applicata (€ 48,00 al mese), è pari all'importo della rata bimestrale della Tv (€ 13,80 al mese, da come si evince dalle fatture in atti). La promozione che non comprendeva la Tv sarebbe tornata a costare € 54,90 a far data dal 3 gennaio 2011. L'utente avrebbe risparmiato rispetto alla promozione comprendente la Tv, complessivamente € 164,70 e cioè € 27,45 x 6 mesi (ma senza la Tv). L'istante inoltre, non ha mai contestato gli importi delle fatture, né l'asserita mancata applicazione dell'offerta commerciale (nei modi e nei termini previsti dall'art. 16 delle condizioni generali del contratto). Anche nella lettera di recesso, inviata dall'utente il 20 ottobre 2010 non ha contestato gli importi fatturati. Quanto alla perdita della

numerazione, l'utente (nel comunicare la volontà del recesso) non ha chiesto a Fastweb il rientro del proprio numero in Telecom Italia né ha manifestato alcuna volontà di voler mantenere detto numero. Fastweb ha provveduto alla cessazione del contratto relativamente all'utenza di rete fissa nel termine di 30 giorni dal ricevimento della disdetta (come contrattualmente previsto). alcuna comunicazione di recesso risulta invece pervenuta relativamente al servizio mobile. L'istante ha stipulato un contratto con Telecom Italia da cui non risulta pervenuta a Fastweb, alcuna richiesta di migrazione del numero oggetto di controversia. Quindi nessuna responsabilità è imputabile a Fastweb circa la perdita della numerazione. Inoltre l'utente ha un insoluto pari a € 498,73 per il mancato pagamento delle fatture a partire da quella emessa il 30 settembre 2010.

Il ricorrente con note di replica, richiama la brochure allegata al Gu14 dalla quale si evince chiaramente – a suo dire – che l'offerta "Tutto Fastweb decennium" di € 27,45 comprendeva l'intero pacchetto descritto, inoltre la brochure gli è stata inviata dalla Fastweb ("non essendoci l'offerta sul sito perché limitata a pochi clienti"). L'utente, nonostante abbia inviato un fax al numero 02/454011077, contestando gli addebiti, chiedendo il rimborso della fattura n. 3727985 e la registrazione della telefonata intercorsa con l'operatore, non ha ricevuto risposta in merito. Inoltre il servizio clienti non gli ha specificato l'invio della raccomandata (per contestare le fatture).

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Si deve, altresì, dar conto del comportamento delle parti nella fase procedimentale: l'operatore non ha aderito all'udienza di conciliazione del 29 febbraio 2012.

L'udienza di discussione per il presente ricorso non si è tenuta, in quanto non è stata richiesta espressamente dalle parti e non è stata ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione.

2. Riguardo al merito.

La presente controversia ha come oggetto inadempimenti contrattuali, importi non dovuti e indennizzo per i disservizi.

2.1 Sull'inadempimento contrattuale e importi non dovuti.

Quanto alle richieste formulate dall'odierno utente, occorre specificare che la brochure pubblicitaria depositata dal ricorrente conferma quanto da egli lamentato circa il contenuto della pubblicità relativa alla "Promozione tutto Fastweb decennium". In essa si legge infatti: "incluso nell'offerta: Tv Lcd Samsung, 10 ore/mese di navigazione in mobilità con key inclusa ...". Lamenta inoltre di aver anche chiesto all'operatore tramite call center la registrazione vocale per confrontare l'offerta propostagli con la brochure, rimasta, tuttavia senza alcun riscontro.

Fastweb ha prodotto il contratto sottoscritto dall'utente, da cui però non si evincono le offerte incluse nella promozione di cui trattasi, ma solo la denominazione dell'offerta (non le singole voci dell'offerta). Inoltre allega un foglio illustrativo della promozione "tutto Fastweb decennium" non sottoscritta dal cliente. Viceversa il ricorrente allega (in atti) la brochure da lui sottoscritta e datata 11 maggio 2010 da cui si evince chiaramente che il costo del servizio pari a € 27,45 includeva anche il Tv Lcd Samsung la chiavetta internet ed altri servizi.

Alla luce di quanto emerso ed in base alle prove documentali prodotte dalle parti, si specifica che l'utente, ha fatto affidamento ad una brochure pubblicitaria inviata dall'operatore (come dichiarato in memoria), giusto perché, come specificato dall'operatrice del servizio clienti: era un'offerta limitata solo ad alcuni utenti. L'operatore Fastweb, alla stipulazione del contratto, avrebbe dovuto allo stesso allegare la brochure relativa all'offerta "Tutto Fastweb decennium" affinché l'offerta avesse potuto avere effetto vincolante tra le parti.

L'art. 4 Delibera 179/03/CONS in effetti stabilisce, tra l'altro, che gli utenti "hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi"; che "la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi ... avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli"; che a tal fine gli organismi di telecomunicazioni si impegnano a "presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.". La Delibera 417/01/CONS stabilisce, tra l'altro, le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni offerti al pubblico cui

tutti gli operatori sono invitati ad attenersi, e in particolare i seguenti principi: *“indicare con modalità grafiche e/o sonore evidenti e chiaramente percepibili l'esistenza di eventuali limitazioni (territoriali, tecniche, temporali o di altra natura) alla sottoscrizione o all'utilizzo dei servizi pubblicizzati; segnalare nella comunicazione, quando essa sia indirizzata al pubblico attraverso mezzi di comunicazione che richiedono una sintesi nella presentazione delle offerte, le caratteristiche essenziali indicate nel punto precedente o comunque rinviare, secondo i principi di trasparenza e di proporzionalità, con modalità grafiche e/o sonore evidenti e chiaramente percepibili, ad una descrizione completa che sia facilmente reperibile in forma scritta dai potenziali clienti con l'indicazione di dove sia possibile reperirla; ...; rendere disponibile sui siti Web degli operatori e presso tutti i punti vendita, diretti e indiretti, anche in via telematica, un catalogo aggiornato di tutte le offerte vigenti, con completa descrizione delle caratteristiche dei servizi offerti e degli eventuali vincoli alla sottoscrizione ed all'utilizzo dei servizi”.*

Nel caso di specie, si ritiene che le informazioni fornite al cliente non siano state effettuate nel rispetto degli indicati standard di trasparenza, chiarezza e completezza; che tali informazioni si sono rivelate ingannevoli per l'utente, che si è deciso alla sottoscrizione del contratto facendo affidamento alla promozione offerta, descritta nella brochure, considerandola vantaggiosa.

Ritenuto, conclusivamente, che la domanda del ricorrente sia parzialmente meritevole di accoglimento, nei termini sotto espliciti e che pertanto l'operatore Fastweb debba provvedere a riconoscere al medesimo:

- la restituzione delle somme indebitamente pagate a Fastweb rispetto al canone (stabilito in brochure) di € 27,45 dall'emissione della prima fattura in avanti;
- lo storno degli importi richiesti da Fastweb tramite la società xxxx;
- il ritiro della pratica di recupero crediti a sua cura e spese.

La richiesta di indennizzo di € 1.500,00 formulata dall'utente per il disservizio subito, è ricompresa ed assorbita nei precedenti adempimenti a cui sarà tenuto Fastweb.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione, essa non può essere accolta in quanto troppo generica e non supportata da prove.

Atteso che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Comitato all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

3. Sulle spese di procedura.

L'art. 19 al comma 6, del Regolamento allegato alla delibera Agcom n. 173/07/ CONS, sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

In conformità, dunque, a quanto previsto da tale articolo - a mente del quale, "Nel provvedimento decisivo l'Autorità può riconoscere il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura" si riconosce, equitativamente, al Sig. xxxx, l'importo complessivo di Euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso spese di procedura.

Per tali motivi, si ritiene equo, compensare le spese della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto.

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com. Calabria Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge.

DELIBERA

1) L'accoglimento parziale nei termini esposti in motivazione dell'istanza presentata dal sig. xxxx, in data 18 aprile 2012. Per il che la società Fastweb è tenuta ad effettuare nei confronti dell'utente, i seguenti adempimenti:

- a) la restituzione delle somme indebitamente pagate a Fastweb rispetto al canone (stabilito in brochure) di € 27,45 dall'emissione della prima fattura in avanti;
- b) lo storno degli importi richiesti da Fastweb tramite la società xxxx;
- c) il ritiro della pratica di recupero crediti a sua cura e spese;
- d) liquidare Euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura.

2) E' fatta salva per l'istante la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 19 comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/ CONS;

3) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259";

5) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

6) Il gestore è tenuto a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima;

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del Processo Amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

I Componenti

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale