

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.120
LEGISLATURA	X

Il giorno 20 dicembre 2017 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSA XXX / FASTWEB X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e- mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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 n. 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";

Viste la delibera Agcom n. 179/03/CSP e la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 1/16;

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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.2681);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 20 dicembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato l'emissione di fatture/spese non giustificate e il mancato/errato inserimento nell'elenco relativamente ai servizi forniti da parte della società Fastweb X (di seguito Fastweb).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che l'istante ha stipulato con l'operatore nell'anno 2004/05 un contratto per utenza business;
- che dal 2005 al 2010 il nominativo inserito nell'elenco telefonico era errato;
- che solo dopo numerose chiamate al call center è riuscito a far sì che venisse modificato;
- che in data 14.12.2012 inviava disdetta;
- che nell'ottobre 2013 si rendeva conto che gli addebiti su conto corrente continuavano nonostante la disdetta di cui sopra.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) indennizzo per errato inserimento nell'elenco fino all'anno 2010;
- b) restituzione degli importi addebitati su conto corrente e copie delle fatture più volte richieste e ritiro della pratica di recupero del credito;
- c) indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- d) ogni altro indennizzo spettante.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato.

Nel merito specifica che l'utente ha sottoscritto con Fastweb proposta di abbonamento per utenza residenziale e non business in data 20.11.2006, invece l'errato inserimento sugli elenchi telefonici è antecedente (2004/2005).

In sede di stipula il cliente ha richiesto di essere mantenuto negli elenchi telefonici e Fastweb non è intervenuto in alcun modo a modificare i dati dell'utente quali già risultavano sull'apposito



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

“DBU Data Base Unico”.

Il cliente ha segnalato a Fastweb l'errore solo nel 2010, e l'operatore ha provveduto a rettificare i dati.

Inoltre aggiunge che non può essere oggetto di definizione la richiesta di copie delle fatture.

Sostiene, a fronte della richiesta di recesso del 17.12.2012, che il termine di efficacia è il 16.01.2013 e quindi fino a tale data gli importi sono dovuti.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza presentata dalla parte deve essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

A) la richiesta di cui al punto a) deve essere accolta in quanto pur pregevole la tesi sostenuta dall'Operatore: *“il cliente richiedeva di essere mantenuto sugli elenchi telefonici in ragione della preesistenza del nominativo, Fastweb in alcun modo è intervenuta a modificare i dati dell'utente quali già risultavano sull'apposito DBU-Data Base Unico”*, contrasta con quanto riportato sulla proposta contrattuale dallo stesso prodotta del 20/11/2016 che alla voce *“ELENCHI TELEFONICI”* recita: *“chiede di essere presente nei nuovi elenchi telefonici con l'indicazione di nome, cognome, indirizzo e numero di telefono”*. È di tutta evidenza che se il cliente chiede di essere presente, chiede a Fastweb di inserirlo con i dati indicati e, quindi, l'istante non era presente, in quanto il cognome era sbagliato. Ciò contempla che Fastweb non ha verificato come era inserito il nominativo dell'istante sull'elenco, poiché se lo avesse fatto, si sarebbe accorta dell'incongruenza e, quindi, non ha adempiuto correttamente al contratto. Va invece accolta l'eccezione sollevata dall'operatore sulla qualificazione *“residenziale”* dell'utenza in quanto sia nel contratto che nella fatturazione in atti non è presente la partita iva. Conseguentemente a quanto sopra detto, tenuto conto che il contratto è stato stipulato a novembre del 2006, deve essere applicato l'art. 10 comma 1 del regolamento indennizzi, riconoscendo il relativo indennizzo per gli anni 2007, 2008, 2009, 2010, di cui l'istante ha fornito prova per gli ultimi 2, ma l'operatore non ha contestato l'insussistenza dell'errore per gli anni antecedenti, per complessivi Euro 800,00. L'operatore dovrà quindi corrispondere Euro 800,00 all'istante.

B) le richieste del punto b) vanno trattate congiuntamente e vanno accolte parzialmente. In merito alla richiesta dell'istante di produzione di copia delle fatture, la stessa va rigettata e



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

accolto il rilievo dell'operatore, in quanto tale richiesta esula dal disposto dell'art. 19, comma 4, delibera Agcom n. 173/07/CONS.

In merito alla richiesta dell'istante di rimborso delle fatture successive alla cessazione del contratto, lo stesso operatore rileva che *"il termine di efficacia del recesso è del 16/01/13"* e che la fattura prodotta dallo stesso operatore contenente il costo di recesso è del 14/12/2013 ed è legittimamente richiesta la somma di Euro 95,89, in quanto gli accrediti a storno sono relativi ad un periodo (23/11/2013-14/12/2013) in cui il contratto non era ancora cessato per stessa ammissione dell'operatore. Parimenti vanno restituite tutte le somme corrisposte a titolo di canoni o altre voci per il periodo che va dal 16/01/2013 alla fattura del 14/12/2013 che reca l'importo di dismissione, ancorché risulti impossibile quantificarli nello specifico in questa sede, ma di cui si presume l'esistenza a fronte della non contestazione da parte dell'operatore del reclamo prodotto dall'istante in data 18/03/2014 in cui richiedeva le copie delle fatture dei mesi gennaio, marzo, maggio, luglio, settembre e novembre del 2013. Fastweb dovrà quindi restituire le somme incassate e non dovute per il periodo che va dal 17/01/2013 e fino alla cessazione del contratto, detratto il contributo di disattivazione di Euro 95,98 in quanto legittimamente richiesto.

Relativamente alla richiesta di ritiro della pratica di recupero del credito, si rileva che la domanda non può essere presa in considerazione in quanto non emergono evidenze a cui la stessa possa essere riferibile.

C) La domanda c) va accolta. Per la mancata risposta al reclamo si rileva che l'istante ha prodotto copia dei reclami datati 25/10/13, 20/02/14, 31/07/14 e che l'operatore non ha contestato gli stessi e non ha prodotto copia della risposta, tenuto conto che l'udienza di conciliazione si è tenuta in data 11/02/2015, in conseguenza di ciò deve essere applicato l'indennizzo massimo di Euro 300,00 ex art. 11 regolamento indennizzi e sulla scorta della delibera Agcom n. 179/03/CSP (vedi anche delibera Corecom Emilia-Romagna n. 1/16). L'operatore deve quindi riconoscere all'istante Euro 300,00 per mancata risposta ai reclami.

D) La domanda d) è da rigettare in quanto vaga e generica, non essendo descritti né gli altri disagi subiti né gli eventuali indennizzi da applicarsi.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX 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, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 800,00 (ottocento/00) a titolo di indennizzo per l'errato inserimento del nominativo negli elenchi telefonici (Euro 200,00 per 4 anni);
 - II. Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami datati 25/10/13, 20/02/14, 31/07/14;
3. La società Fastweb X è tenuta alla restituzione di tutti gli importi fatturati per l'utenza oggetto di istanza successivi al giorno 16/01/2013 ad eccezione del contributo di disattivazione di Euro 95,98;
4. La società Fastweb X è 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.

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

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom