

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.310
LEGISLATURA	X

Il giorno 10 marzo 2017 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 CONTROVERSIA XXX / FASTWEB X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email 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 9/III/08;

Vista la delibera 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 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";

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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.619);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 10 marzo 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata applicazione dell'offerta "Home Pack", la mancata gestione della disdetta contrattuale del contratto n. 487XXX e il mancato subentro nel contratto n. 022XXX da parte della società FASTWEB X In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 19.02.2012, veniva richiesto da parte del Sig. XXX il subentro nel contratto n. 022XXX intestato all'istante, ma la richiesta non aveva nessun seguito;
- l'istante, dunque, continuava ad essere titolare di 2 contratti: contratto n. 022XXX e contratto n. 487XXX;
- il 17.10.2012 per il contratto n. 487XXX veniva sottoscritto abbonamento "Home Pack" che non veniva applicato e, inoltre, la linea veniva attivata a gennaio 2013 con condizioni contrattuali differenti;
- dopo le numerose mail, fax e telefonate, nelle quali si richiedeva l'applicazione delle condizioni contrattuali pattuite, in data 12.04.2013, con raccomandata, veniva comunicata disdetta dal contratto;
- la richiesta di recesso non veniva lavorata e, nonostante il mancato invio di fatture, la linea veniva sospesa per morosità.

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

- a) indennizzo per mancata disattivazione del contratto n. 022XXX in seguito alla richiesta di subentro del Sig. XXX;
- b) rimborso della somma eccedente il costo l'offerta Home Pack sottoscritta, che viene quantificata in euro 782,05;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- c) indennizzo di euro 1000,00 per i disagi subiti e per non aver usufruito dell'offerta sottoscritta;
- d) storno di importi corrisposti in più a qualsiasi titolo;
- e) storno degli importi addebitati successivamente alla regolare disdetta;
- f) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore chiede il rigetto di ogni richiesta dell'istante rilevando l'infondatezza delle pretese avanzate e precisando la correttezza del suo comportamento. In particolare espone che:

- in data 19.02.2012 veniva richiesto subentro al contatto n. 022XXXX, ma, come comunicato al richiedente, Sig. XXX, il subentro non andava a buon fine per incompletezza della documentazione;
- in data 29.11.2012 per il contratto n. n. 487XXXX veniva sottoscritta proposta contrattuale con offerta "Supersurf", pertanto, la proposta contrattuale sottoscritta il 17.10.2012 con promozione "Home Pack", essendo anteriore, veniva superata dalla prima;
- in linea con le condizioni contrattuali l'offerta "Supersurf" veniva attivata entro 30 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche. I servizi, dunque, venivano attivati nel rispetto dei tempi tecnici previsti dal contratto e i costi per la nuova offerta venivano addebitati dall'attivazione, avvenuta in data 18.01.2013;
- riguardo alla disdetta non veniva allegata agli atti la lettera con la volontà espressa di recedere dal contratto, ma veniva allegata solo la raccomandata che avrebbe potuto avere anche un contenuto diverso. Inoltre, il cliente fruiva e pagava regolarmente le fatture.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

- a) La richiesta sub a) viene rigettata. Come da schermata allegata dall'operatore, la richiesta di subentro del Sig. XXX è stata correttamente recepita ma non completata per la mancanza della prima parte del modulo di richiesta. Come si evince dallo storico del cliente, l'operatore ha cercato di avvisare del KO inviando alcune mail, ma, come si evince dalla schermata, il richiedente non è risultato reperibile. Alla luce della documentazione allegata e, tenuto conto che il Sig. XXX non è parte di questo procedimento, si ritiene, di rigettare la domanda.
- b) La richiesta sub b) viene accolta. Dalla documentazione allegata emerge solo una proposta contrattuale regolarmente sottoscritta in data 17.10.2012, che è quella a cui si riferisce l'istante. Con detta proposta si accettano le condizioni contrattuali della promozione "Home Pack" che, tuttavia, non vengono applicate nelle fatture emesse. Le fatture addebitate infatti, richiamano l'offerta "Supersurf", ma agli atti non vi è prova che l'istante abbia accettato tale offerta, né viene allegato il contratto. Nonostante l'operatore dichiari l'esistenza di una proposta sottoscritta il 29.11.2012, facendo riferimento anche ad una registrazione, agli atti, non viene allegato nulla rispetto a quanto dichiarato. Pertanto, alla luce della documentazione in atti, unica proposta contrattuale è quella che riguarda l'offerta "Home Pack" che, come si evidenzia nelle bollette, non viene applicata e, dunque, si ritiene che l'operatore non abbia rispettato le condizioni contrattuali pattuite e per effetto si riconosce a favore dell'istante il rimborso/lo storno degli addebiti fatturati che eccedono quanto pattuito, dal giorno 17.10.2012 (data della sottoscrizione dell'offerta) al 12.04.2013 (data della notifica della richiesta di disdetta dal contratto).
- c) Le richieste c) e d) meritano una trattazione congiunta e vengono rigettate. In particolare, le richieste risultano generiche ed in particolare la richiesta c) è da



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

intendersi riferita al risarcimento dei danni subiti, domanda che esula dal contenuto vincolato del provvedimento di definizione. Difatti, il presente organo ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi, indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto, considerata la genericità delle richieste e appurato che la richiesta di risarcimento non rientra nel contenuto vincolato del provvedimento di definizione, si ritiene di rigettare le richieste dell'istante.

- d) La richiesta storno degli importi addebitati successivamente alla disdetta viene accolta. In particolare, dalla documentazione in atti emerge che in data 12.04.2013 veniva notificata all'operatore la richiesta di disdetta con raccomandata. Fastweb si limita a precisare che agli atti non c'è la lettera spedita con raccomandata, ma non vengono allegare spiegazioni o prove dalle quali potere desumere che la lettera suddetta avesse un contenuto diverso o non fosse mai arrivata. Inoltre, occorre precisare che, in base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'articolo 2697 c.c., il creditore, che agisce per l'inadempimento, deve dar prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e sarà il debitore convenuto a dover fornire prova dell'avvenuto adempimento. Tuttavia, la volontà di recedere da parte dell'istante era evidente anche nella comunicazione inviata in data 16.03.2013 che, nel sottolineare l'inadempimento di Fastweb, lo diffidava ad adempiere. Pertanto, alla luce di quanto premesso, si ritiene di stornare tutte le fatture successive al 12.04.2013 (giorno della notifica della richiesta di disdetta).
- e) Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del "Regolamento" l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato personalmente in sede di udienza di conciliazione e di definizione.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email 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 la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.
3. La società FASTWEB X è tenuta a rimborsare/stornare gli addebiti fatturati per il contratto n. 487XXXX che eccedono quanto pattuito, dal giorno 17.10.2012 al 12.04.2013.
4. La società FASTWEB X è tenuta a stornare altresì tutte le fatture emesse, per il contratto n. 487XXXX, successive alla richiesta di disdetta avvenuta in data 12.04.2013.
5. 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.

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. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom