

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.211
LEGISLATURA	X

Il giorno 10 gennaio 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 CONTROVERSIA XXX / FASTWEB X



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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 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";

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 dott.ssa Rita Filippini (NP.2017.17);

## CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha contestato una scarsa informativa relativamente al costo dei canoni mensili nei confronti della società Fastweb X (di seguito Fastweb). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere stipulato, nel mese di ottobre 2013, un contratto con la società Fastweb X che avrebbe dovuto avere la durata di 12 mesi ed un costo mensile pari ad euro 25,00;
- di non avere ricevuto, alla scadenza del vincolo contrattuale, né le necessarie informazioni sui costi necessari a proseguire il rapporto contrattuale in essere, né le informazioni relative ai costi per recesso anticipato dei servizi Fastweb;
- di avere deciso di passare ad altro operatore;
- di avere contestato le fatture n. 7269319 del 08.11.2014 e n. 9232183 del 08.01.2015, che non aveva provveduto a saldare.

In base a tali premesse, l'utente richiedeva:

- a) lo storno integrale dell'insoluto con emissione di nota di credito;
- b) il ritiro della pratica di recupero del credito;
- c) gli indennizzi come previsti dalla normativa di settore.

### **2. La posizione dell'operatore**

Fastweb, nella propria memoria costitutiva osservava come la ricostruzione di parte istante fosse gravemente errata e redatta senza la lettura della proposta di abbonamento sottoscritta dalla stessa istante, che veniva allegata alla documentazione depositata agli atti.

Spiegava come in verità la sig.ra XXX avesse sottoscritto una proposta di abbonamento che prevedeva 12 mesi di promozione al costo di 25 euro al mese, mentre alla scadenza della promozione si sarebbe provveduto ad addebitare la somma senza promozione ossia euro 45,00 al mese.

Sottolineava come non vi fosse stata alcuna mancanza di comunicazione in quanto tutte le informazioni non solo erano riportate sul sito di Fastweb e in tutte le brochure commerciali, ma la stessa proposta di abbonamento sottoscritta dall'istante, e mai dalla stessa contestata,

conteneva, correttamente riportato e descritto, il dettaglio della promozione.

Evidenziava il debito della sig.ra XXX nei confronti di Fastweb pari ad euro 203,98 dato dalle fatture n. 7269319 del 08.11.2014 e n. 9232183 del 08.01.2015.

Alla luce di ciò, l'operatore chiedeva di rigettare tutte le domande proposte dall'istante poiché palesemente infondate.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande dell'istante devono essere respinte come di seguito precisato.

a) Le domande a), b) e c) meritano una trattazione congiunta e vanno rigettate. L'utente, nel caso di specie, lamenta una scarsa informativa relativamente al costo dei canoni mensili e all'importo per recesso anticipato dal vincolo contrattuale che lo legava a Fastweb. La proposta di abbonamento depositata da Fastweb, regolarmente firmata da parte istante e da quest'ultima mai contestata, contiene chiare indicazioni sul piano tariffario applicato che prevedeva una tariffa agevolata promozionale per i primi 12 mesi di vincolo contrattuale prevedendo invece per i successivi mesi la tariffa di euro 45,00. Peraltro, tutte le condizioni contrattuali, compresi i costi del piano tariffario e costi di recesso, erano facilmente reperibili sul sito della società Fastweb, come del resto chiaramente specificato nella proposta di abbonamento depositata agli atti che prevede il rinvio al sito [www.fastweb.it](http://www.fastweb.it) per conoscere ulteriormente le promozioni e per la verifica della loro validità. Parte istante pertanto, aveva a disposizione tutti gli strumenti necessari per le proprie valutazioni già al momento della stipula contrattuale. Appare pertanto non accoglibile la richiesta di storno relativa alle fatture di cui sopra. Le richieste relative al ritiro della pratica di recupero del credito e la richiesta di indennizzi come previsti dalla normativa di settore, seguono la soccombenza della richiesta di storno avanzata da parte istante e, pertanto, non trovano accoglimento.

Per tutti i motivi di cui sopra, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dott.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente atto 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