

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.172
LEGISLATURA	X

Il giorno 17 aprile 2018 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";

Vista la Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 12/11;

Visto l' Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"

Visti gli atti del procedimento;



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)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.847);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 aprile 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante ha lamentato fatturazioni non giustificate nei confronti della società Fastweb X, che nel prosieguo del presente atto per brevità verrà denominata Fastweb. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere ricevuto in data 12/10/2015 comunicazione da Fastweb circa la variazione delle condizioni contrattuali con possibilità di recesso senza oneri e penali entro 30 giorni;
- di avere inviato in data 14/10/2015 raccomandata A.R. di recesso richiedendo nell'occasione le modalità di restituzione del modem nonché notizie circa il pagamento di euro 18,72 – ritenuto non dovuto – di spese di mora per una questione risalente al 2011 (fattura 1641504 del 14/03/2011) nonché di un aumento della tariffa – ritenuto ingiustificato – di euro 2,39 + IVA anch'esso applicato da luglio 2011 a titolo di "Aggiornamento corrispettivo servizi" e che ha comportato un esborso complessivo di euro 52,83;
- di aver restituito il modem dopo aver ricevuto una mail da Fastweb il 12/11/2015 recante istruzioni circa le modalità di restituzione;
- di non aver ricevuto da Fastweb alcuna risposta circa le doglianze relative al 2011;
- di aver ricevuto, a seguito del recesso, ulteriore richiesta da Fastweb del pagamento di euro 192,33, somma ritenuta ingiustificata in quanto all'atto della trasmissione del recesso parte istante ha provveduto in anticipo al pagamento della fattura che sarebbe scaduta il 14/11/2015;



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)

- di aver ricevuto, in corso di procedura avanti al Corecom, l'offerta di Fastweb di chiudere la vertenza attraverso la trasmissione di assegno circolare di euro 87,29 che non è stato incassato.

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

- a) che il Corecom si esprima circa la correttezza del comportamento di Fastweb;
- b) che il Corecom si esprima circa la corretta fatturazione post disdetta di Fastweb;
- c) se il Corecom ritenga congrua la somma offerta da Fastweb per chiudere la vertenza;

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

Fastweb nella propria memoria ricostruisce la vicenda dichiarando che parte istante è cliente dal 2006 e che ha esercitato correttamente il recesso attraverso comunicazione ricevuta dall'operatore telefonico il 16/10/2015. Per quanto attiene alle doglianze relative al 2011, nonostante siano trascorsi diversi anni rispetto ai fatti lamentati, Fastweb rileva che il pagamento di euro 18,72 che parte istante dichiara aver effettuato a titolo di spese di mora non risulta comprovato e che l'aumento mensile per "Aggiornamento Corrispettivo Servizi", sempre risalente al 2011 (per un importo totale di euro 52,83), era correlato ad un aumento dei costi applicati da Telecom a suo tempo approvato dall'AGCOM quindi non imputabile in via esclusiva a Fastweb. Fastweb comunque in accoglimento delle proposte avanzate da parte istante in sede di conciliazione ha spedito un assegno di euro 87,29 ed ha successivamente stornato l'insoluto di euro 192,33 (riferito contabilmente alle fatture del 14/11/2015 e del 14/01/2016). Fastweb ritiene quindi di aver accolto le richieste di parte istante e che debba essere dichiarata l'avvenuta cessazione della materia del contendere.

## **3. Motivazione della decisione**

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

L'art. 19 comma 4 del Regolamento di cui alla deliberazione 173/07/Cons individua le competenze del Corecom recitando testualmente : " L'Autorità, con il provvedimento che



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)

definisce la controversia , ove riscontri la fondatezza dell'istanza, puo' condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

Parte istante espone in maniera piuttosto confusa fatti temporalmente distanti tra loro e richiede che il Corecom si pronunci circa la condotta tenuta dall'operatore. Nel corso della presente procedura parte istante ha presentato anche un'istanza GU5 di richiesta di provvedimento d'urgenza per l'addebito di un interesse di mora (presumibilmente si tratta di quello risalente al 2011) da parte di Fastweb. La richiesta è stata rigettata per inammissibilità.

E' orientamento costante di questo Comitato che siano da rigettare le richieste dirette all'ottenimento di una pronuncia dichiarativa di situazioni in fatto ed in diritto che esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione, così come previsto dall'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS e dalla delibera Agcom n. 529/09/CONS. (cfr . Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 12/11)

A cio' si aggiunga che Fastweb nella propria memoria dichiara di aver provveduto a stornare integralmente l'insoluto nonché ad offrire a parte istante (che ne dà contezza nelle proprie dichiarazioni) un importo omnicomprendivo per chiudere la vertenza.

La richiesta di parte istante viene quindi integralmente respinta.

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

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.



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)

*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](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)