

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2017.1.10.4.1
	2017.1.10.21.352
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 maggio 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. 051 527.6390

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 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 Agcom n. 3/11/CIR;

Vista la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14;

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 della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.

Visti gli atti del procedimento;



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

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.2018.1278);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Fastweb X (di seguito Fastweb) l'addebito di costi ulteriori rispetto a quanto contrattualmente previsto e la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali.

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

- che il 28.06.2014 sottoscriveva contratto con l'operatore chiamato;
- che la linea fissa è stata attivata solo 7 mesi dopo la sottoscrizione del contratto, nel gennaio 2015;
- che la fatturazione era errata;
- che l'operatore ha modificato unilateralmente il contratto addebitando costi maggiori rispetto all'offerta sottoscritta il 28.06.2014;
- che nonostante i numerosi reclami proposti la situazione non è stata rettificata e che gli stessi non hanno mai ricevuto risposta;
- che nella fattura n. LA00352274 del 21.6.2016 sono stati addebitati costi di recesso per Euro 1.000,00;

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

- a) chiusura del contratto di cui a codice cliente n. LA00449504;
- b) storno integrale delle somme non dovute;
- c) rimborso di quanto pagato e non dovuto;
- d) liquidazione di indennizzi per i disservizi subiti;
- e) ritiro pratica di recupero credito a spese del gestore.



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ritenendo infondate in fatto e in diritto le doglianze di parte istante, precisa quanto segue. In primo luogo, rileva l'assoluta genericità e carenza probatoria di quanto dedotto dall'istante, tale per cui ogni domanda risulta vaga e priva di fondamento.

In merito al ritardo lamentato nella migrazione si precisa che la richiesta sottoscritta in data 28.06.2014, quale "Proposta di abbonamento Piccole e Medie Imprese" per la somministrazione di servizi di telecomunicazione con durata contrattuale minima stabilita in 48 mesi, è stata trattata ed evasa nei tempi previsti, avendo ottenuto in data 19.8.2014 l'infrastruttura ed avendo perfezionato la migrazione in data 11.09.2016, come anche comprovato dalle schermate prodotte (e non nel gennaio 2015, come sostenuto da parte istante).

In merito alla fatturazione ulteriore rispetto alla chiusura del contratto l'operatore precisa che in data 12.01.2016 l'istante comunicava il passaggio ad altro operatore delle sole numerazioni (e non anche dei servizi internet) e pertanto è intervenuta rimodulazione contrattuale per i servizi rimasti attivi. Solo in data 21.04.2016 è pervenuta regolare disdetta di tutti i servizi rimanenti e definitiva chiusura del rapporto. Si ricorda inoltre che per i clienti business il termine di preavviso previsto dalla Carta di Servizi per il recesso è di 90 giorni, termine entro il quale Fastweb ha provveduto alla dismissione dei servizi e alla chiusura del contratto.

Si rileva inoltre che in mancanza di specifico disconoscimento a mezzo reclamo entro 45 giorni dall'emissione della fattura la stessa deve ritenersi accettata e che gli importi richiesti a titolo di recesso anticipato sono il corrispettivo della scontistica goduta dall'istante in cambio del rispetto del vincolo contrattuale di mesi 48. La situazione amministrativa e contabile dell'istante presenta attualmente un insoluto per Euro 1.115,12.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere integralmente rigettate, per le ragioni di seguito precisate.

- A) La domanda a) relativa alla richiesta di chiusura del contratto di cui a codice cliente n. LA00449504 deve essere rigettata. La richiesta di chiusura del contratto consiste in buona sostanza nella comminazione di obblighi di *facere* e risulta pertanto esulante i



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

poteri concessi all'Autorità adita ai sensi e per gli effetti dell'Allegato A alla delibera 173/11/CONS, art. 19 comma 4 e pertanto non può trovare accoglimento.

- B) La domanda di cui ai punti b) relativa alla richiesta di storno integrale delle somme non dovute, la domanda c) relativa alla richiesta di rimborso di quanto pagato e non dovuto e la domanda e) relativa alla richiesta di ritiro della pratica di recupero credito a spese del gestore, vengono trattate congiuntamente e devono essere rigettate. Nel caso di specie non appare soddisfatto l'onere probatorio che, seppur in minima parte, grava anche su parte istante. Non è stata fornita prova che siano stati effettuati reclami formali in merito agli asseriti illegittimi addebiti occorsi, né risulta che siano mai state contestate le fatture emesse dall'operatore. Occorre ricordare che la funzione del reclamo è quella di preservare il rapporto contrattuale in essere, permettendo all'operatore di prendere coscienza di un disservizio o di un malfunzionamento e porvi rimedio. In modo particolare la richiesta di riconteggio di quanto dovuto con conseguente storno degli importi eccedenti e restituzione di quanto pagato in esubero, risultano richieste generiche e non circostanziate a fronte della mancanza di reclami sul punto. Nel caso di specie non sussistono dunque i presupposti necessari al riconoscimento di quanto richiesto richiesto, sul punto: *è orientamento costante di codesto Comitato, così come di altri Corecom e dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta* (Corecom Emilia Romagna n. 57/14). La domanda relativa al ritiro della pratica di recupero del credito deve essere rigettata, in quanto direttamente legata al non riconoscimento della richiesta di storno.
- C) La domanda di cui al punto d) relativa la richiesta di liquidazione di indennizzi per i disservizi subiti, viene respinta. La domanda di riconoscimento di indennizzi per tutti i disservizi subiti dall'istante appare generica e non circostanziata a fronte della già evidenziata mancanza di reclami, nel caso di specie, sul punto e come più volte ribadito anche dall'Autorità Garante *“qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile*



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo." (delibera Agcom 3/11/CIR).

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

Rigetta 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.

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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom