

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.353
LEGISLATURA	X

Il giorno 26 febbraio 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 TRA 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. 276/13/CONS, del 11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

Viste la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 26/18 e la determina Agcom n. 99/17/DTC;

Visto lo "*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 regionale per le Comunicazioni*" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna";



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

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018 399);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 26 febbraio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta nei confronti di Fastweb x (di seguito Fastweb) l'illegittima fatturazione. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione l'istante dichiara quanto segue:

- in relazione al contratto *de quo* venivano addebitati importi per due utenze mobili e i relativi apparati, già oggetto di precedente contestazione da parte dell'utente in quanto – secondo gli accordi conclusi con l'agente commerciale Fastweb – i costi relativi alle utenze mobili avrebbero dovuto essere ricompresi nell'offerta;
- Fastweb, pur provvedendo ad emettere una serie di note di credito, continuava ad emettere fatture recanti voci di costo inerenti il predetto servizio mobile;
- l'utente reiterava invano le proprie segnalazioni.

In base a tali premesse l'utente ha richiesto:

- 1) la definizione della situazione protrattasi nel tempo;
- 2) il rimborso delle somme versate e non dovute.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb, in sede di memoria difensiva, chiede che la domanda dell'istante venga respinta e ne eccepisce l'inammissibilità laddove la stessa concerne fatture che non hanno costituito oggetto del prodromico tentativo di conciliazione, bensì di una precedente e distinta istanza UG il cui procedimento si è concluso con verbale di accordo il 16.07.2014. L'operatore inoltre precisa di non aver mai "riconosciuto l'erroneità delle rate di acquisto dei terminali mobili" né di essersi "impegnata a non applicare le relative voci in fattura che ritiene, viceversa, del tutto corrette". Fastweb segnala



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

di aver comunque provveduto in data 23.09.2015 a corrispondere all'utente l'importo di euro 1.445,43 a titolo di rimborso delle fatture contestate, esibendo attestazione dell'avvenuto pagamento.

3. Motivazione della decisione

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

a) In via preliminare occorre pronunciarsi in merito all'eccezione sollevata dall'operatore in punto alla divergenza tra i fatti dedotti nella domanda di definizione della controversia e i fatti descritti nel ricorso introduttivo del corrispondente tentativo di conciliazione e circoscrivere, così, la materia dell'odierno contendere. Non controverso è che i costi oggi contestati si riferiscono a due utenze mobili incluse nell'offerta cui l'istante ha aderito in giugno 2013. Le doglianze dell'utente hanno costituito oggetto di un tentativo di conciliazione esperito in precedenza rispetto a quello prodromico all'odierna procedura e precisamente avviato con istanza del 27.02.2014 (prot. n. AL.2014.9197 del 04.03.2014) e concluso con accordo il 16.07.2014 (prot. n. AL.2014.28371 del 16.07.2014). In proposito corre l'obbligo rammentare che ogni dichiarazione relativa agli impegni assunti dalle parti in sede di accordo conciliativo è coperta da riservatezza secondo quanto stabilito dall'art. 11 del Regolamento e altresì che ogni questione inerente all'eventuale inadempimento o non corretto adempimento dell'accordo raggiunto esula dalla competenza dell'intestato Corecom in quanto, in virtù del valore di titolo esecutivo del relativo verbale richiamato dal c. 2 dell'art. 12 del citato Regolamento, l'esecuzione coattiva dello stesso rientra nei poteri dell'autorità giudiziaria. Tanto premesso, preme chiarire quanto segue. Come verbalizzato in data 16.07.2014, le fatture emesse da Fastweb tra luglio 2013 e settembre 2014 costituiscono oggetto del succitato tentativo di conciliazione, così come le relative note di credito emesse dall'operatore. La fatturazione emessa successivamente, e ancora pretesamente illegittima, costituisce invece oggetto dell'ulteriore istanza di conciliazione (prot. AL.2015.6417 del 17.02.2015), il cui procedimento ha avuto esito negativo in data 18.06.2015. Attesa la coincidenza ai sensi dell'art. 14 del Regolamento tra la controversia sottoposta al tentativo di conciliazione e la controversia oggi pendente, formano oggetto del presente procedimento le fatture emesse da Fastweb a partire da novembre 2014 e pertanto la materia dell'odierno



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

contendere deve ritenersi limitata alle stesse. Sempre in via preliminare deve dichiararsi l'inammissibilità della domanda avanzata sub 1) in quanto generica e comunque volta ad ottenere un *facere* che non può essere disposto attraverso la presente decisione. In proposito, infatti, si rammenta che in base al disposto dell'art. 19, c. 4 del Regolamento e del punto III.1.3 delle Linee Guida Agcom, costantemente applicati in questa sede (cfr. da ultimo delibera n. 26/18), l'oggetto della presente pronuncia può riguardare esclusivamente la liquidazione di indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute. Inoltre, anche laddove la domanda in esame venisse interpretata secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione in esame ovvero in termini di regolarizzazione della fatturazione in contestazione, la stessa si tradurrebbe in una sostanziale duplicazione della domanda formulata sub 2) e come tale dovrebbe ritenersi assorbita nella stessa.

- b) La domanda sub 2) non può essere accolta. In particolare, si rende necessario precisare, innanzitutto, che entrambe le parti non hanno depositato in atti copia del contratto sottoscritto. Inoltre deve rilevarsi che Fastweb ha dato prova di aver effettivamente corrisposto in favore dell'utente la somma di euro 1.445,43 a titolo di rimborso delle somme contestate. Dall'analisi della fatturazione emessa, prodotta in copia dalle parti, è stato possibile evincere il dettaglio delle voci di costo addebitate in relazione alle somme contestate. In particolare – con riferimento al periodo di fatturazione oggetto della presente controversia, come sopra delimitato (*i.e.* fatture n. 8132562 del 14.11.2014, n. 35246 del 14.01.2015, n. 1808160 del 14.03.2015 e n. 3367817 del 14.05.2015) – è emerso che le fatture non recano alcuna voce di costo inerente le utenze mobili se non per ciò che concerne le rate di acquisto dei due terminali che Fastweb, sotto la voce "Costi offerta mobile", ha addebitato in ciascuna fattura in ragione dell'importo di euro 82,28 oltre iva. Stante quanto rilevato è stato dunque possibile accertare che la somma oggetto di contestazione, ammontante complessivamente ad euro 329,12 (euro 82,28 X nr. 4 fatture), risulta presumibilmente ricompresa nel pagamento effettuato dall'operatore in data 23.09.2015, in assenza di specifica contestazione sul punto da parte dell'istante. Sulla scorta di tale inquadramento la domanda dell'istante risulta superata dalle attività poste in atto *in itinere* dall'operatore e pertanto deve dichiararsi cessata la materia del contendere (determina Agcom n. 99/17/DTC).



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

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla la Responsabile del Servizio dr.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 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