

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2018.1.10.21.536
--------	------------------

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / FASTWEB X

La Responsabile del Servizio

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";



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

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 23/04/2018 nei confronti di Fastweb X (di seguito, Fastweb), l'utente ha presentato istanza di definizione (prot. AL/2018/0044461 del 23/07/2018) lamentando di aver migrato da Fastweb verso altro operatore nel giugno 2016 ma che, ciò nonostante, continuava a ricevere dall'operatore addebiti sulla carta di credito intestata alla moglie non corrispondenti ad alcuna fattura. Il gestore della carta di credito afferma che la domiciliazione non è mai stata chiusa. Dei fatti in questione presentava reclamo a mezzo fax in data 17/03/2017.

In base a tali premesse, in sede di GU14, l'utente ha richiesto:

- a. l'interruzione di ogni addebito;
- b. indennizzo per mancata risposta a reclamo;
- c. risarcimento dei danni patiti.

2. La posizione dell'operatore Fastweb

L'operatore Fastweb, con propria memoria difensiva, precisa come segue i fatti oggetto di contestazione da parte dell'utente:

- il rapporto contrattuale (codice cliente 5721766) con l'istante si è chiuso nel giugno 2016;



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

- non risulta alcun rapporto in essere con la moglie dell'istante;
- l'ultima fattura emessa a carico dell'istante risale al 30/06/2016;
- gli importi evidenziati dall'istante nella documentazione allegata all'istanza non corrispondono all'importo bimestrale dell'abbonamento che veniva pagato dall'utente in costanza di abbonamento.

Chiede pertanto il rigetto integrale delle domande dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande formulate dalla parte attrice, possono trovare parziale accoglimento come di seguito precisato.

a) La domanda sub a) di interruzione di ogni addebito non può essere accolta. Come ripetutamente evidenziato dalla giurisprudenza, infatti, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento approvato con delibera AGCOM 173/07/CONS l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può unicamente 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.

Ne consegue che la richiesta in esame, in quanto connessa ad un obbligo di *facere* resta estranea alla cognizione del Corecom e va, pertanto, respinta.

b) La domanda sub c) di risarcimento non può essere accolta non avendo il Corecom il potere di accertare eventuali danni subiti dall'utente. L'oggetto della presente pronuncia può, infatti, riguardare esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute (punto III.1.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione). Peraltro, quand'anche si volesse intendere la richiesta intesa ad ottenere un indennizzo, l'istanza risulterebbe comunque non accoglibile in quanto generica, non circostanziata e non contestualizzata con specifici riferimenti temporali. Infatti, è orientamento costante di codesto Comitato, così come di altri Corecom e dell'Autorità, che



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

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.

c) La domanda sub b) di indennizzo per mancato riscontro a reclamo deve essere accolta non risultando che l'operatore abbia mai riscontrato la Racc. A/R tramessa dall'istante in data 27/03/2017 e ricevuta dall'operatore in data 29/03/2017. Sul punto, peraltro, l'operatore non fornisce alcuna deduzione difensiva. L'indennizzo previsto dall'art. 11 del Regolamento deve dunque essere quantificato come segue: dal 11/05/2017 (data del reclamo + 45gg per l'esame da parte dell'operatore previsti dalle condizioni generali di contratto) alla data dell'udienza di conciliazione del 08/03/2018 corrono 347 giorni di ritardo, per cui l'indennizzo è dovuto nella misura massima di Euro 300,00.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto:

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa. Pertanto, la società Fastweb X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancato risposta al reclamo.
2. 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.



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 presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



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