

Area Definizione delle controversie

DETERMINAZIONE

Determinazione n. 4/2014

DEFC.2014.4

Tit. 2013.1.10.21.692

del 5/09/2014

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X E FASTWEB X

LA RESPONSABILE DEL SERVIZIO CORECOM

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";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato il ritardo nel recepimento della disdetta e la prosecuzione della fatturazione 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 inviato disdetta in data 7 gennaio 2010 tramite raccomandata, ricevuta da Fastweb in data 8 gennaio 2010;
- di avere pagato la fattura n. 1627506 del 14 marzo 2010 pari ad euro 101,91;
- di avere ricevuto le fatture fino al mese di novembre 2010;
- di avere ricevuto richiesta di pagamento di euro 400,00 da parte di agenzia di recupero crediti.

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

- a) il rimborso degli importi relativi al periodo successivo alla disdetta di cui alla fattura n. 1627506 del 14 marzo 2010 pari ad euro 101,91;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- b) l'annullamento dell'intera posizione debitoria ed il ritiro a proprie cure e spese della pratica di recupero del credito;
- c) un indennizzo per ritardata lavorazione della disdetta.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb, nella propria memoria, afferma che: "In data 8 gennaio 2010 Fastweb riceveva comunicazione di recesso dal contratto e provvedeva, per l'effetto, a restituire il numero telefonico intestato all'istante a Telecom Italia X, originario gestore, con richiesta di cessazione con rientro (doc. 1). Tale richiesta veniva bocciata da Telecom Italia X a causa del rifiuto da parte del Cliente. Per l'effetto, Fastweb provvedeva a restituire il numero con nuova richiesta di "cessazione con rientro", la quale veniva espletata da Telecom Italia X. Successivamente alla restituzione del numero a Telecom Italia X, in data 7/11/10 Fastweb cessava il contratto e la relativa fatturazione. L'istante ha pagato fino alla fattura del 14/3/10, mentre le successive risultano insolute per complessivi € 358,95. Fino all'11/2/10 i consumi risultano utilizzati dal Cliente (doc.i 2 e 3)". Pertanto, l'operatore richiede di respingere ogni richiesta avanzata da parte istante.

3. Motivazione della decisione

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

- a) La domanda è fondata nei limiti e secondo le argomentazioni che seguono. L'istruttoria ha accertato che in data 7 gennaio 2010 l'istante ha inviato disdetta tramite raccomandata, ricevuta dall'operatore in data 8 gennaio 2010. Fastweb avrebbe dovuto recepire la disdetta entro l'8 febbraio 2010, cioè entro il termine di legge di 30 giorni. Considerato che ciò non è avvenuto, e ritenendo non accoglibili le argomentazioni avanzate dall'operatore, in quanto l'istante non ha richiesto una cessazione con rientro, ma la cessazione definitiva del proprio abbonamento con Fastweb, si ritiene di accogliere la richiesta di parte istante in ordine al rimborso degli importi di cui alla fattura n. 1627506 relativi al periodo successivo alla disdetta e pagati dall'utente, come anche confermato dall'operatore. Tuttavia, occorre precisare che dal dettaglio della



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

fattura emerge l'utilizzazione del servizio fino all'11 febbraio 2010 e, pertanto, la fattura n. 1627506, riferita al periodo 15 gennaio - 14 marzo 2010, di euro 101,91 complessivi, dovrà essere rimborsata per gli addebiti riferiti al periodo successivo all'11 febbraio 2010.

- b) La domanda è fondata nei limiti e secondo le argomentazioni che seguono. In particolare, in forza delle medesime motivazioni di cui al capo a), cioè il ritardo nel recepimento della disdetta, si ritiene di riconoscere lo storno delle fatture successive alla disdetta fino alla cessazione del contratto intervenuta il 7 novembre 2010, per un importo complessivo di euro 358,95, come rilevato da Fastweb nella propria memoria. Tale storno si ritiene sufficiente a compensare il pregiudizio arrecato all'utente e, pertanto, non si riconosce un indennizzo per mancata ricezione della disdetta. Diversamente, si ritiene conseguenziale al diritto allo storno il riconoscimento del diritto dell'istante al ritiro della pratica di recupero del credito da parte dell'operatore.

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di X nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb X è tenuta a rimborsare in favore dell'istante la fattura n. 1627506, di euro 101,91 complessivi, relativa al periodo di fatturazione 15 gennaio - 14 marzo 2010, per la parte riferita agli addebiti successivi alla data 11 febbraio 2010, in ragione del ritardo nel recepimento della disdetta, che sarebbe dovuto intervenire l'8 febbraio 2010 e dell'utilizzo del servizio da parte dell'istante sino all'11 febbraio 2010.
3. La società Fastweb X è tenuta, inoltre, in ragione del ritardo nel recepimento della disdetta, a stornare le fatture successive alla fattura n. 1627506 fino alla chiusura contrattuale per un importo complessivo di euro 358,95, nonché a ritirare la pratica di recupero crediti.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

4. 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.

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.

La Responsabile del Servizio CORECOM

Dott.ssa Primarosa Fini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom