

Oggetto:

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXX XXXXXXXXXX / Fastweb XXX

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato
incaricata della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni (di seguito, il Regolamento);
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- l'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;
- 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 della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

- l'istanza n. 73 del 24 febbraio 2012 con cui il Sig. XXXX XXXXXXXXXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb XXX (di seguito, per brevità, Fastweb), ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS (di seguito, per brevità, il "Regolamento");

- la nota del 24 febbraio 2012 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

- la nota del 19 giugno 2012 con cui questo Ufficio, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 19 luglio 2012, poi aggiornata alla data del 6 dicembre 2012;

UDITE le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale d'udienza;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il Sig. XXXXXXXXXX, intestatario di contratto di telefonia fissa e mobile con l'operatore Fastweb, lamenta, con riferimento alle utenze mobili, l'emissione indebita di fatturazione avvenuta successivamente alla propria dichiarazione di recesso dal contratto.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

L'istante, già intestatario di un contratto di telefonia fissa con l'operatore Fastweb, nel mese di luglio 2010 chiedeva l'attivazione anche di due utenze mobili.

In seguito, comunicava con lettera raccomandata A/R dell'8 novembre 2010, ricevuta da Fastweb in data 12 novembre 2010, la propria volontà di recedere dal contratto con riferimento alle utenze mobili.

Quanto all'utenza fissa, essa, a seguito di richiesta dell'istante, migrava in Telecom Italia XXX in data 2 febbraio 2011.

Nonostante la manifestata volontà di recesso in relazione alle utenze mobili, Fastweb emetteva ulteriore non meglio specificata fatturazione.

In data non precisata, Fastweb faceva pervenire all'istante note di credito contenenti lo storno di fatture insolite riferite alle utenze mobili.

In data 14 febbraio 2012, la parte istante esperiva, nei confronti dell'operatore Fastweb, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia l'istante ha chiesto:

- 1) "il rimborso delle note di credito;"
- 2) il rimborso "dell'acconto iniziale più gli interessi maturati".

In data 20 marzo 2012, nel rispetto dei termini procedurali, la società Fastweb ha fatto pervenire una propria memoria difensiva con la quale, nel rigettare ogni addebito, ha in particolare rilevato che, per quanto concerne l'utenza fissa, la fatturazione non è mai stata contestata; quanto alle utenze mobili, ha evidenziato che gli importi fatturati fino al 12 dicembre 2010 risultano dovuti, e che la società ha comunque emesso note di credito a storno delle fatture (rimaste insolute) emesse a partire dal 12 dicembre 2010 fino alla definitiva chiusura del ciclo di fatturazione conseguente alla cessazione del contratto.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare ed assorbente del merito dell'istanza, si rileva che l'oggetto della controversia non risulta chiaramente determinato: infatti nell'apposito spazio del formulario "GU14" (richiesta di definizione della controversia) dedicato alla segnalazione del/i numero/i di utenza interessato/i dal disservizio è indicata unicamente la numerazione fissa XXXX XXXXXX, elemento, questo, del tutto inconferente rispetto alla problematica cripticamente esposta nelle sezioni riservate alla descrizione dei fatti e delle richieste, che sembrerebbe invece afferente a non meglio precisate utenze mobili. La descrizione dei fatti risulta infatti oltre che generica e confusa, eccessivamente concisa (tre righe) e come tale del tutto insufficiente ad una adeguata comprensione dell'oggetto della controversia, attesa anche l'assoluta mancanza di documentazione allegata che avrebbe potuto essere fornita a supporto quali fatture, lettere di reclamo, etc. Pertanto, a fronte della complessiva indeterminatezza dell'oggetto della controversia risultante da quanto esposto e richiesto in istanza nei termini sopra descritti, le richieste dell'utente non possono trovare accoglimento in questa sede.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dal dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 24 gennaio 2014;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza avanzata in data 24 febbraio 2012 dal Sig. Luca XXXXXXXXX.

E' fatta salva la possibilità per la società istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini