



Comitato regionale per le comunicazioni

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI  
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**DELIBERAZIONE N. 11 del 27 febbraio 2013**

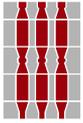
|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>OGGETTO :4/b</b> | Definizione della controversia XXXX XXXXX contro FASTWEB XX<br>XXXX XXXX |
|---------------------|--|

|                                     | <b>Pres.</b> | <b>Ass.</b> |
|-------------------------------------|--------------|-------------|
| <b>Presidente:</b> Mario Capanna    | X            |             |
| <b>Membro:</b> Giuseppe Bolognini   | X            |             |
| <b>Membro:</b> Oliviero Faramelli   | X            |             |
| <b>Membro:</b> Matteo Fortunati     | X            |             |
| <b>Membro:</b> Margherita Vagaggini | X            |             |

**Presidente:** Mario Capanna

**Estensore:** Sabrina Di Cola

**Il Verbalizzante:** Laura Maria Milleri



**Comitato regionale per le comunicazioni**

**Definizione della controversia**

**XXXX XXXX contro FASTWEB XX XXXX XXXX**

**VISTO** il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 “Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale” e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;

**VISTA** la legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

**VISTA** 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”;

**VISTA** la legge 31 luglio 1997, n. 249 “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo” e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

**VISTO** l’art. 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

**VISTE** la legge regione dell’Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante “norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l’organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;

**VISTA** la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell’ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”(di seguito Regolamento);

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 529/09/CONS recante “approvazione linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” ;

**VISTO** l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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 ;

**VISTA** la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;



**Comitato regionale per le comunicazioni**

**VISTA** la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249";

**VISTA** la Delibera n.73/11/CONS "approvazione del regolamento in materia d'indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett.g) della legge 14 novembre 1995 n.481" (di seguito Regolamento Indennizzi);

**VISTA** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata pervenuta il 15 marzo 2012 - prot. n.1291- con la quale XXXX XXXX corrente in XXX XX XXX (XX), Via XXXX XXXX n. XXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Fastweb;

**VISTA** la nota datata 22 marzo 2012 – prot.n.1450 con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

**VISTA** la nota difensiva inviata dall'operatore in data 27 aprile 2012 prot.n.2142;

**VISTA** la nota di replica inviata dall'istante in data 11 maggio 2012 -prot.n.2351;

**VISTI** gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

**VISTA** la relazione del responsabile del procedimento del 26/02/2013 e la proposta del Dirigente del Servizio;

**UDITA** la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

**CONSIDERATO**

quanto segue:

**1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA**

**1.1-**L'istante, relativamente al contratto sulla linea telefonica privata XXX/XXXXXXXX codice cliente XXXXXXXX, in sintesi, rappresenta quanto segue:

a)-di avere stipulato con Fastweb, in data 20/11/2009 un contratto per servizio voce, aderendo alla promessa di una formula tariffaria "tutto compreso", con canone mensile fisso pari ad Euro 15,00 per i primi 5 mesi ed Euro 30,00 per i mesi successivi;

b)-di aver ricevuto attivazione del servizio soltanto in data 18/01/2010 ;

c)-di aver ricevuto e pagato fatture di costo notevolmente superiore a quanto promesso in sede di conclusione del contratto (nello specifico fatt. n. XXXXXX-emessa il 31/01/2010, fatt.n. XXXXXX-emessa il 31/03/2010, fatt.n. XXXXXX- emessa il 31/05/2010, fatt.n. XXXXXX-emessa il 31/07/2010, fatt.n. XXXXXX- emessa il 30/09/2010);



**Comitato regionale per le comunicazioni**

d)-di aver inviato disdetta del contratto relativo alla numerazione in oggetto e richiesto la cessazione della linea, mediante lettera raccomandata a/r in data 30/10/2010, ricevuta dall'operatore Fastweb in data 05/11/2010;

e)-di aver continuato a ricevere fatturazioni non dovute e quindi non pagate, a carico dell'utenza in oggetto, fino al 31/03/2011 (n.3 fatture: n.XXXXXXX, n.XXXXXX e n.XXXXXXX);

f)-di aver ricevuto da parte di Fastweb solleciti di pagamento delle suddette fatture considerate insolute e preavvisi di sospensione e disattivazione del servizio, in data 11/08/2011 ed in data 28/11/2011;

g)-di aver ricevuto, anche da parte dell'incaricata del recupero credito, sollecito di pagamento delle tre fatture considerate insolute, in data 19/01/2012, nonostante la pendenza della procedura di conciliazione dinanzi a codesto Co.Re.Com.;

h)- di aver provveduto, durante la pendenza della procedura conciliativa, al pagamento della somma di Euro 255,00 solo al fine di evitare un procedimento civile per il recupero del credito.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti dell'operatore: la cessazione del contratto e della fatturazione; l'annullamento delle tre fatture di cui al punto e); il rimborso della somma corrisposta di Euro 255,00; il rimborso di quanto pagato in eccedenza in vigore del contratto, con rettifica delle fatture; gli indennizzi previsti per il ritardo nella disattivazione dell'utenza e per il ritardo nella cessazione della fatturazione, pari a Euro 7,50 per ogni giorno di ritardo; ogni altro indennizzo che emerga come dovuto nel corso del procedimento.

**1.2-**L'operatore, in sintesi, eccepisce e rappresenta quanto segue:

**A-** In via preliminare, sono inammissibili per mancato tentativo di conciliazione, le richieste di:

- a. "rimborso della somma corrisposta pari ad Euro 255,00";
- b. "versamento di un congruo indennizzo per ritardo nella disattivazione dell'utenza e della fatturazione che determino nella somma di Euro 7,50 per ogni giorno di ritardo nella disattivazione, dal 30.11.2010 alla cessazione".

**B-** Nel merito:

a)- di aver ricevuto, in data 24/11/2009, l'adesione dell'utente ad una proposta di abbonamento comprensiva di due piani tariffari: "Parla Casa", offerta promozionale attivabile fino al 30/11/2009 e "Verso Mobile 100";

b)- di aver correttamente predisposto gli apparati per il collegamento della linea ed attivato i servizi telefonici in data 18/01/2010, entro i 60 giorni previsti dall'art.6 delle condizioni generali del contratto;

c)- di aver correttamente applicato l'offerta promozionale "Parla Casa" al costo di Euro 12,45 fino al 04/04/2010, come previsto nella predetta proposta di abbonamento;



**Comitato regionale per le comunicazioni**

d)- di non aver mai ricevuto da parte dell'utente alcuna contestazione delle fatture inviate, circa la mancata applicazione delle tariffe pattuite, neppure in sede di disdetta del contratto, ricevuta in data 05/11/2010;

e)- di aver fornito la linea ed i servizi fino al 03/12/2012, nel rispetto dei 30 gg previsti dall'art.23 delle condizioni generali del contratto;

f)- di aver emesso due note di credito a storno parziale degli importi fatturati il 30/11/2010.

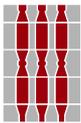
Sulla base di detta rappresentazione l'operatore conferma la correttezza degli addebiti, chiedendo il rigetto integrale delle domande dell'istante.

**2.RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME**

**2.1-** Risulta fondata la prima delle due eccezioni d'inammissibilità dell'operatore Fastweb, cioè risulta inammissibile la richiesta di rimborso della somma corrisposta di Euro 255,00 in quanto, se pur vero che il tentativo di conciliazione ha interessato gli addebiti, di cui alle fatture sulla base delle quali l'istante ha, poi, eseguito il pagamento della somma di Euro 255,00, tuttavia la richiesta di rimborso (attenendo ad un fatto nuovo e successivo all'introduzione del tentativo di conciliazione, cioè il pagamento eseguito il 26/01/2012), non ha costituito oggetto del tentativo di conciliazione. Infatti, il verbale di mancata conciliazione, redatto in data 27/02/2012 e sottoscritto da entrambe le parti, non fa riferimento alcuno all'intervenuto pagamento della somma in questione e riporta soltanto la dicitura: *"L'Avv. XXXXXXX, nella qualità, conferma i fatti e le richieste indicati nell'istanza introduttiva..."*.

**2.2-** Risulta invece infondata la seconda eccezione d'inammissibilità, relativa alla richiesta di *"indennizzo per il ritardo nella disattivazione dell'utenza e della fatturazione che determino nella somma di Euro 7.50 per ogni giorno di ritardo nella disattivazione"*, in quanto l'istanza introduttiva della procedura di conciliazione reca la richiesta di un indennizzo complessivo di Euro 1.200,00 sia per la mancata cessazione del contratto e della fatturazione, sia per tutti i disagi relativi alla vicenda contrattuale.

**2.3-** Nel merito, riguardo la data di cessazione del rapporto, dagli atti processuali emerge che, successivamente all'invio della disdetta, di cui alla lettera raccomandata datata 30/10/2010, ricevuta in data 05/11/2010, l'operatore ha regolarmente cessato i servizi relativi all'utenza in oggetto in 04/12/2010; il che è conforme a quanto previsto dalle condizioni generali di contratto. Infatti, l'art. 23 comma 1 delle suddette reca: *"ciascuna delle parti avrà facoltà di recedere dal contratto Fastweb in qualsiasi momento mediante comunicazioni scritte da inviarsi a mezzo di lettera raccomandata a/r con un preavviso di almeno 30gg"*. Nella fattura n.XXXXXX, emessa il 31/01/2011, relativa ai consumi del periodo 01 dicembre 2010 - 31 gennaio 2011, vengono addebitate soltanto le operazioni di traffico effettuate dall'utente fino al 03/12/2010. Tale condotta dell'operatore risulta coerente coi 30gg di preavviso previsti contrattualmente per il



#### Comitato regionale per le comunicazioni

recesso. Ne consegue che non è ascrivibile all'operatore una scorretta gestione del recesso e che è infondata la *richiesta di indennizzo per il ritardo nella disattivazione dell'utenza*.

**2.4-** Non è ascrivibile all'operatore neppure una scorretta fatturazione fino al 03/12/2010. Infatti, dalle risultanze degli atti emerge che l'istante ha aderito ad una proposta di abbonamento comprensiva di due piani tariffari: "Parla Casa" e "Verso Mobile 100". Relativamente al primo dei due piani, l'utente ha aderito ad una promozione attivabile entro il 30/11/2009, che prevedeva uno sconto del 50% sulla tariffa mensile (Euro 12,45, anziché Euro 24,90), valida fino al 4 aprile 2010. Dalle fatture depositate agli atti, da entrambe le parti, non risulta evidenza di un'eventuale irregolarità da parte dell'operatore nell'applicazione della tariffa promozionale, essendo stati correttamente addebitati i costi di abbonamento scontati al 50% nella prima fattura (n. XXXXXX- relativa al periodo di abbonamento 18 Gen 2010 – 31 Mar 2010) e, per i primi 4 giorni di aprile, nella seconda fattura (n.XXXXXXX relativa al periodo di abbonamento 01 Apr 2010 – 31 Mag 2010) .

L'istante sostiene di aver aderito ad un'offerta promozionale valida "per i primi 5 mesi", ma a supporto di tale affermazione ha solamente prodotto un documento (all.4 all'istanza di conciliazione) privo di qualsivoglia valenza probatoria, in quanto privo di sottoscrizione e sconosciuto dall'operatore.

Per quanto sopra risulta dunque infondata la *richiesta di rimborso di quanto pagato in eccedenza in vigenza del contratto*.

**2.5-** E' invece parzialmente fondata la *richiesta di annullamento delle tre fatture relative al periodo successivo alla cessazione del rapporto*: n. XXXXXXX (relativa al periodo abbonamento 01 dic 2010 – 31 gen 2011 ed al periodo consumi 01 ott 2010 – 30 nov 2010), n. XXXXXXX (relativa al periodo abbonamento 01 feb 2011 – 31 mar 2011 e periodo consumi 01 dic 2010 – 31 gen 2011) e n.XXXXXXX (relativa al periodo consumi 01 feb 2011 – 31 mar 2011). Le suddette fatture, infatti, riportano l'addebito di costi relativi all'abbonamento per l'erogazione di servizi, già cessati in data 04/12/2010 per effetto del recesso dell'utente. In particolare, soltanto per le voci relative ai costi per l'erogazione dei servizi:

a- la fattura n.XXXXXXX, risulta correttamente emessa per gli importi relativi al periodo consumi (ott-nov, in cui il servizio risultava ancora attivo: Euro 6,60 IVA inclusa) ma non per gli importi degli abbonamenti (dic-gen, se non proporzionalmente per i primi 2 giorni di dicembre fino alla cessazione del contratto);

b- la fattura n.XXXXXXX risulta correttamente emessa per gli importi relativi ai consumi, i quali vengono giustamente addebitati soltanto per i primi 3 giorni del mese di dicembre 2010, trascorsi i quali si è avuta la cessazione del servizio (Euro 0.40 IVA inclusa). Non risultano



#### Comitato regionale per le comunicazioni

dovuti, al contrario, gli importi relativi ai costi di abbonamento ai servizi per i mesi di febbraio e marzo.

c- L'ultima fattura n.XXXXXXX risulta, invece, non correttamente emessa soltanto per i "costi per la dismissione dei servizi Fastweb". Infatti, a ristoro dei costi sostenuti, non possono essere applicate tariffe superiori ai 49 euro (IVA inclusa), in forza dell'art.23 comma 1 delle condizioni generali di contratto (fatte salve eventuali somme dovute per l'acquisto di terminali). Pertanto non è legittimo l'addebito di Euro 55,20 per dismissione dei servizi e tale importo va ridotto ad € 49,00 (iva inclusa).

In definitiva, le suddette fatture vanno stornate di tutti gli addebiti relativi agli abbonamenti per l'erogazione di tutti i servizi collegati al contratto dell'istante, con riferimento al periodo successivo al 03/12/2010 (data di risoluzione del contratto).

Nella regolarizzazione della posizione contabile/amministrativa dell'istante va tenuto conto sia delle note di credito emesse dall'operatore il 07/02/2011 ed il 15/02/2011 che dell'accredito di Euro 22,96 contenuto nella fattura n.1959430.

**2.6-** La richiesta di *indennizzo per il ritardo nella cessazione della fatturazione* non è, comunque, fondata, in quanto l'indebita fatturazione non risulta fattispecie indennizzabile e nella specie non vi è prova che da ciò l'istante abbia subito qualche nocumento.

**2.7-**Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore, vengono poste a carico di quest'ultimo e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

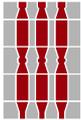
#### DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata il 15 marzo 2012 - prot. n.1291- da XXXX XXXX corrente in XXXX XXXX (XX), Via XX XXXX n.XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore **FASTWEB XX XXXX XXXX** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

**-annullare** tutti gli addebiti relativi agli abbonamenti per l'erogazione di tutti i servizi collegati al contratto dell'istante codice cliente 3194538, con riferimento al periodo successivo al 03/12/2010 (data di risoluzione del contratto) **e a ridurre** ad € 49,00 (iva inclusa) i "costi per la dismissione dei servizi Fastweb", il tutto con obbligo di regolarizzare la posizione contabile/amministrativa dell'istante tenendo conto sia delle note di credito emesse dall'operatore il 07/02/2011 ed il 15/02/2011 che dell'accredito di Euro 22,96 contenuto nella fattura n.XXXXXXX/XXXX;

**-corrispondere** all'istante la somma di € 50 a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

**Rigetta le altre domande dell'istante.**



**Comitato regionale per le comunicazioni**

Salva la facoltà per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare il sopra indicato pagamento a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante e a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.

**IL PRESIDENTE**

(Mario Capanna)

**IL CONSIGLIERE RELATORE**

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)