

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N.	21/2016
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.529
LEGISLATURA	X

Il giorno 2 maggio 2016 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 PATRIZIA COMI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / FASTWEB X., SOCIETA' A SOCIO UNICO E SOGGETTA ALL'ATTIVITA' DI DIREZIONE E COORDINAMENTO DI SWISSCOM X



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 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;

Vista 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"*;

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;



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

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio, dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.1000);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 2 maggio 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la prosecuzione della fatturazione a seguito di disdetta 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 al gestore in data 25/7/2014, formale disdetta dei servizi fisso e internet, mediante raccomandata A/R;
- di avere continuato a ricevere le fatture, nonostante la richiesta di disdetta;
- di avere inviato nuovamente al gestore in data 21/11/2014, ulteriore formale disdetta dei servizi mediante raccomandata A/R;
- di avere comunque continuato a ricevere le fatture;
- di avere presentato un reclamo il 16 marzo 2015, ricevendo riscontro il 31/3/2015 con sms.

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

- a) il rimborso delle somme indebitamente corrisposte;
- b) un indennizzo per errata fatturazione;
- c) un indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- d) ogni altro eventuale indennizzo che dovesse emergere nel corso della trattazione.



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

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb, nella propria memoria, ha eccepito di avere recepito nei termini previsti dalla normativa la comunicazione di recesso di fine novembre, non avendo ricevuto alcuna disdetta del 25/7/2014, essendo stata inviata ad un indirizzo errato. L'operatore rileva che le fatture emesse successivamente al 31/12/2014 hanno riguardato solamente servizi di telefonia mobile. Inoltre, Fastweb sostiene di avere fornito risposta al reclamo del 18/3/2014 con e-mail del 31/3/2014.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, nel merito le domande dell'istante non possono essere accolte per i motivi che seguono.

- a) Le domande a) e b) meritano una trattazione congiunta e sono da rigettare. In particolare, occorre rilevare che non può essere presa in considerazione la disdetta inviata dall'istante in data 25/7/2014 in quanto non risulta agli atti alcuna lettera di disdetta. Diversamente, si ritiene di esaminare la richiesta di disdetta avanzata dall'istante in data 21/11/2014 tramite raccomandata A/R, regolarmente ricevuta dall'operatore a fine novembre 2014. Al riguardo si rileva che il contenuto della disdetta fa riferimento alla linea fissa oggetto di contestazione ed al servizio internet, con mantenimento, invece, dell'abbonamento relativo alla linea mobile. Le due fatture che rilevano nel caso di specie e che risultano dalla documentazione in atti sono la n. 8909370 del 14/12/2014, relativa al periodo di fatturazione 15/10/2014-14/12/2014 e la n. 859430 del 14/2/2015, relativa al periodo di fatturazione 15/12/2014-14/2/2015. In ordine alla fattura n. 8909370 si evidenzia che l'arco temporale interessato dalla fatturazione è antecedente la disdetta e, pertanto, la fattura non può che ritenersi correttamente emessa. In merito alla fattura n. 859430 si rileva che la stessa si riferisce all'utenza mobile non oggetto della disdetta e, quindi, anche tale fattura deve ritenersi legittimamente richiesta. Alla luce delle argomentazioni che precedono, si rigettano le domande avanzate dall'istante.



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

- b) La domanda c) è da rigettare. A fronte del reclamo inviato dall'istante in data 16/3/2015 e recepito dall'operatore in data 18/3/2015, come da ricevuta in atti, si rileva una risposta puntuale fornita da Fastweb con e-mail e sms del 31/3/2015, come da schermata depositata agli atti dal gestore. Tale risposta è avvenuta nel termine di 45 giorni previsto dalle Condizioni generali di contratto e dalla Carta dei servizi dell'operatore e, pertanto, non può ritenersi accoglibile la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo.
- c) La domanda d) è da rigettare. A fronte delle motivazioni di cui ai punti a) e b) la richiesta di "ogni altro eventuale indennizzo che dovesse emergere nel corso della trattazione", peraltro caratterizzata da genericità, non può trovare accoglimento.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

Rigetta l'istanza di Ravaioli 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.

Il Segretario
Dott.ssa Patrizia Comi

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza



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