

DELIBERA n° 4 / 2019
Definizione della controversia

/ **Fastweb S.p.A.**
GU14/310/2017

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia

nella seduta del **8/1/2019**

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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*”;
- VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;
- VISTA** la legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);
- VISTO** l’accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra l’*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione*, la *Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*;
- VISTO** l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’*AGCOM* e il *Co.Re.Com. Sicilia* per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1 Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell’art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l’*Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all’art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni; (di seguito *Regolamento*).
- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTA** l’istanza della **Sig.ra** _____ (di seguito **Istante**), prot. n. 36743/17, con la quale chiede di definire la controversia nei confronti della **Fastweb S.p.A.** (di

seguito **Fastweb**);

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell'istante:

L'Istante, in relazione al **codice cliente 5593217** nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- in data 19/11/2015 ha inviato, tramite raccomandata A/R, disdetta del contratto di abbonamento;
- La Fastweb tuttavia continuava ad emettere fatture;
- numerosi sono stati i contatti con il servizio clienti per richiedere chiarimenti, senza alcun esito;
- numerosi anche i solleciti della società di recupero crediti;
- in data 10/05/2016, tramite l'associazione Alleanza e Tutela Consumatori, richiedeva via fax la disdetta dell'abbonamento con effetto dal 19/11/2015 nonché l'annullamento di tutte le fatture emesse successivamente la disdetta del contratto e gli indennizzi dovuti, senza ottenere alcun riscontro.

In base a tali premesse, l'Istante chiede:

1. indennizzo ex art.11 delibera 73/11/CONS dal 10/05/2016 al 17/05/2017 ;
2. indennizzo ex art. 8 delibera 73/11/CONS dal 19/12/2015 al 10/05/2016;
3. storno delle fatture emesse successivamente la disdetta del contratto;
4. spese di procedura.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

La **Fastweb** nella propria memoria difensiva eccepisce, in sintesi, quanto segue:

- L'istante ha sottoscritto una proposta di abbonamento di tipo "residenziale" il 19/10/2013 con attivazione intervenuta il 12/11/2013;
- l'istante ha inviato la disdetta in data 19/11/2015 pervenuta in data 24/11/2015;
- a fronte della disdetta il contratto è stato chiuso il 24/12/2015, giusti i 30 giorni dalla disdetta così come previsto dall'art. 20.1 – *Durata del Contratto Fastweb – Recesso*, delle Condizioni Generali di Contratto: *"Il Contratto Fastweb avrà efficacia dalla data della sua conclusione, così come individuata al precedente articolo 3, e sarà a tempo indeterminato. Ciascuna delle Parti avrà facoltà di recedere dal Contratto Fastweb in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da inviarsi a mezzo di lettera raccomandata A/R con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni [...] Fastweb avrà diritto di ottenere il pagamento di un importo per il ristoro dei costi sostenuti. Tali costi di disattivazione, variabili in funzione della tipologia di collegamento e del tipo di cessazione richiesta e dell'utilizzo di un modem di proprietà del cliente o meno. I costi attuali vanno da un massimo di euro 95,11 per la cessazione Bitstream, ad un minimo di euro 51,55 per migrazione ad altro operatore [...] In tal caso, resta inteso che la disattivazione dei Servizi da parte di Fastweb avverrà entro 30 (trenta) giorni, fatti salvi eventuali giustificati ritardi per motivi tecnici"*
- Le azioni compiute da Fastweb sono state effettuate nel pieno rispetto del contratto ;

- la fattura n. 8391790 emessa il 14/11/2015 contiene abbonamenti anticipati del periodo 15/11/2015 – 14/01/2016 e la fattura 191738 del 14/01/2016 con la quale la Fastweb ha accreditato la somma di euro 22,05 relativa all’abbonamento per il periodo 23/12/2015 – 14/01/2016 e l’addebito dell’importo di euro 76,37 riferito alla dismissione del servizio come da art. 20 delle Condizioni Generali di Contratto;
- l’istante ha inviato una segnalazione il 10/05/2016 in cui richiede la disdetta a far data dal 19/11/2015 e l’annullamento delle fatture emesse successivamente alla disdetta;
- Fastweb ha prontamente dato riscontro a tale segnalazione inviando una mail il 16/05/2016 motivando adeguatamente la propria posizione in merito alle contestazioni sollevate;

Fastweb, a supporto di quanto rappresentato, ha depositato idonea documentazione.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate da parte Istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

L’Istante contesta le fatture emesse dopo la richiesta di recesso dal contratto avvenuta, mediante raccomandata A/R, il 19 novembre 2015 e ricevuta da Fastweb il 24 novembre 2015.

In ordine alla condotta contestata si rileva che l’operatore, nei termini delle richiamate Condizioni Generali di Contratto, ha dato esecuzione alla richiesta di recesso ed ha chiuso il contratto il 24 dicembre 2015, giusti i 30 giorni dalla ricezione della disdetta.

Tenuto conto che il “Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche” di cui all’Allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, prevede: “[i]n caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell’utente, l’operatore non può addebitare all’utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate **a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso** e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l’addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato”, e nella considerazione che Fastweb ha provveduto prontamente a stornare gli importi da abbonamento, successivi alla data di efficacia del recesso (24 dicembre 2015), nel conto di conguaglio n. 191738 del 14 gennaio 2016, addebitando esclusivamente gli oneri sanciti dalle Condizioni Generali di Contratto e previsti in occasione della chiusura contrattuale, la richiesta di cui al punto 3) *storno delle fatture emesse successivamente la disdetta del contratto* non può essere accolta.

In relazione alla richiesta di cui al punto 1) *indennizzo ex art.11 delibera 73/11/CONS dal 10/05/2016 al 17/05/2017* per mancata risposta al reclamo, la stessa non è accoglibile nella considerazione che Fastweb ha adeguatamente riscontrato il reclamo del 10 maggio 2016 con mail del 16 maggio 2016, in atti.

In esito alla richiesta di cui al punto 2) *indennizzo ex art. 8 delibera 73/11/CONS dal 19/12/2015 al 10/05/2016*, nel precisare che è onere dell’istante indicare i fatti posti a fondamento delle proprie pretese si rileva che, dalla documentazione in atti, non risulta attivato alcun servizio non richiesto e che pertanto non si ravvisano i presupposti per l’attribuzione del relativo indennizzo.

Con riferimento, poi, alla richiesta di cui al punto 4), a fronte dell’integrale rigetto della domanda, non si ritiene di poter riconoscere il rimborso delle spese di procedura.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo

di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal *Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.*,
arch. Francesco Di Chiara, il *Comitato* all'unanimità dei presenti,

DELIBERA

il rigetto di ogni richiesta formulata dalla **Sig.ra** nei confronti dell'operatore
Fastweb S.p.A.

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 *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, **8.1.2019**

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata **Astone**

I COMMISSARI

Avv. Alessandro **AGUECI**

Avv. Giuseppe **DI STEFANO**

Dott. Alfredo **RIZZO**

Dott. Antonio **VECCE**

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della *Segreteria Co.Re.Com.*
arch. Francesco Di Chiara