

DELIBERA N. 26/19
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX BARONE / FASTWEB S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 261/18)
IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 8 febbraio 2019 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci		x
Componenti	Michela Ridolfi	x	
	Ottaviano Gentile	x	

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTO 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 19/10/2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 dicembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/C SNCONS dalla Sig.ra XXX Barone in data 05/07/2018, acquisita in pari data al prot. n. 14118, nei confronti dell’operatore Fastweb S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta mancata lavorazione della disdetta trasmessa all'operatore convenuto con Racc. Ar in data 21/09/2016 e la conseguente mancata chiusura del ciclo di fatturazione, con addebito sul proprio c/c di importi non dovuti da gennaio 2017 a maggio 2018.

Precisa di avere avuto un contratto denominato "home pack Sky Fastweb" relativo alla linea telefonica 085/943XXX in base al quale Fastweb si impegnava ad erogare i servizi telefonici, mentre Sky erogava i servizi pay tv, dietro il pagamento della fattura unica contenente i corrispettivi dovuti per entrambi i servizi. Il pagamento delle fatture avveniva tramite Rid bancario con la richiesta di addebito dell'importo complessivo riferito ad entrambi i servizi in favore di Sky Italia Milano.

Fa presente che, come si evince dall'estratto conto depositato, gli addebiti sono comunque continuati con il prelievo quindi anche dell'importo relativo ai servizi telefonici erogati da fastweb anche dopo la disdetta.

A dimostrazione della mancata lavorazione della disdetta e, quindi, dell'emissione delle fatture successive alla data della disdetta, produce la fattura di giugno 2018 emessa da Fastweb per l'importo di euro 34,99 rispetto alla quale l'operatore ha azionato il recupero coattivo del pagamento a seguito della revoca del Rid bancario.

In base a tali premesse, l'utente chiede all'adito Corecom:

- i. Rimborso di euro 629,82 riferito alle fatture non dovute di euro 34,99 ciascuna emesse da gennaio 2017 a giugno 2018 (34,99*18 mesi);
- ii. Risarcimento di euro 300,00 per la lesione del principio di buona fede ed affidamento;

Deposita: Estratti conto bancari; Fattura Fastweb di maggio 2018 di euro 55,70; Disdetta con attestazione della Racc. Ar del 26/09/2016 e copia dell'avviso di ricevimento; Fattura Sky Fastweb di euro 169,90 di maggio 2018; Fattura Fastweb di giugno 2018 di euro 34,99 e lettera di recupero crediti del 13/08/2018;

2. La posizione di Fastweb

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

In primo luogo rileva l'inammissibilità dell'istanza in quanto generica ed indeterminata, stante la mancata produzione delle fatture in contestazione e la specificazione della somma complessiva di cui chiede la ripetizione.

Nel merito non comprende in ragione di quale principio di legge e di logica tali somme dovrebbero essere rimborsate atteso che da come si evince dall'estratto conto depositato i pagamenti effettuati tramite rid sono stati eseguiti in favore di Sky che peraltro inspiegabilmente non è stata coinvolta né nel tavolo conciliativo, né nel presente procedimento.

Dunque, proprio sulla base di quanto prodotto dall'istante, nulla allo stesso è dovuto atteso che le somme sono state incassate da un soggetto diverso.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

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

Nel caso di specie l'istante era titolare di un contratto denominato "home pack Sky Fastweb" relativo a servizi telefonici e pay tv.

Secondo le condizioni generali di tale tipo di contratto i clienti **Sky & Fastweb** ricevono **ogni mese** un documento riepilogativo dei costi relativi all'offerta **Home Pack**, comprensivo sia del dettaglio relativo ai **servizi Sky**, sia del dettaglio relativo ai **servizi Fastweb**. Il pagamento dei corrispettivi di entrambi i servizi erogati può essere effettuato tramite carta di credito oppure tramite addebito su conto corrente, sul quale viene addebitato l'importo complessivo. Il recesso da uno dei servizi, Sky o Fastweb, fa decadere l'offerta Sky e Fastweb.

Sebbene la documentazione in atti prodotta dall'istante risulti abbastanza carente, atteso che anche a seguito di integrazione istruttoria lo stesso non ha inteso specificare il dettaglio delle fatture contestate, tuttavia, risulta acclarato che in data 26/09/2016 lo stesso trasmetteva all'operatore convenuto una richiesta di disdetta alla naturale scadenza del contratto.

Fastweb avrebbe quindi dovuto entro la scadenza suddetta disattivare i servizi e chiudere il ciclo di fatturazione.

Dall'esame della documentazione in atti ed in particolare della lettera di recupero crediti del 13/08/2018, inviata all'istante dalla Società di recupero crediti per conto della Fastweb per il mancato pagamento della fattura di giugno 2018, della fattura Fastweb relativa al periodo maggio 2018, nonché le e-mail ricevute dall'istante con le quali la Fastweb comunicava l'emissione delle fatture di marzo e maggio 2018, non lasciano dubbi sul fatto che l'operatore convenuto non abbia provveduto a cessare il contratto alla naturale scadenza, né, quindi a chiudere il ciclo di fatturazione.

Tra l'altro, nessuna prova in tal senso è stata dallo stesso fornita in sede di deposito degli scritti difensivi. Si è infatti limitato a difendersi ponendo l'attenzione sul fatto che i prelievi sul conto corrente dell'istante sono stati effettuati da Sky non fornendo tuttavia nessun riscontro probatorio sulla lavorazione della disdetta.

La richiesta, quindi, di rimborso delle fatture pagate dall'istante da gennaio 2017 a maggio 2018 non può che essere accolta. Fastweb sarà tenuta al rimborso della somma di euro 611,83 riferito alle fatture non dovute di euro 34,99 ciascuna emesse da gennaio 2017 a maggio 2018 (34,99*17 mesi) e a stornare tutte le ulteriori fatture emesse successivamente a maggio 2018.

Non è invece possibile riconoscere l'indennizzo di euro 300,00 per la lesione per del principio di buona fede ed affidamento, in quanto tale fattispecie non è prevista dal regolamento indennizzi di cui alla delibera 73/11 né l'Agcom in caso di mancata lavorazione della disdetta prevede la possibilità, oltre allo storno e/o rimborso delle fatture emesse indebitamente, di riconoscere anche l'indennizzo.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra XXX Barone nei confronti dell'operatore Fastweb s.p.a. nei termini sopra evidenziati;

2. La società **Fastweb s.p.a.** è tenuta, oltre a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro **100,00 (cento/00)** a titolo di rimborso per le spese di procedura, a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante rimborsando la somma di euro 611,83 e stornando tutte le ulteriori fatture emesse successivamente a maggio 2018, fino all'effettiva chiusura del ciclo di fatturazione, per le ragioni sopra evidenziate;

3. La società Fastweb s.p.a. è altresì tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

7. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 8 febbraio 2019

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRETTORE

F.to Dott. Paolo Costanzi

IL COMPONENTE

F.to Sig. Ottaviano Gentile

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.