

TITOLO	2020.1.10.4.1
	2018.1.10.21.67
LEGISLATURA	XI



Corecom
Comitato regionale
per le comunicazioni



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Protocollo: vedi segnatura.XML

Il giorno 11/03/2021 si è riunito a distanza, in collegamento telematico, ai sensi dell'art.7, comma 1 del Regolamento per l'organizzazione e il funzionamento interno del Corecom, approvato con deliberazione n. 321 del 18/10/2018, il Corecom dell'EmiliaRomagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI

Presidente

ALFONSO UMBERTO CALABRESE

Vicepresidente

MARIA GIOVANNA ADDARIO

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

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;

Visto 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)*";

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 l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante "Proroga dell'accordo quadro tra l'autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni";

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

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Vista l'istanza di XXX del 19/02/2018 acquisita con protocollo n. 0012371 del 19/02/2018;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini (NP. 2021/702);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta dell'11/03/2021;

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di Fastweb X (di seguito Fastweb), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 19/02/2018; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 20/11/2017), quanto segue:

“- Attivazione contratto;

- Errate fatturazioni con addebito importi maggiori rispetto al pattuito;

- Fatturazione a 28 gg. anziché a 30 come previsto nel contratto;

- Mancata applicazione condizioni contrattuali con attivazione non richiesta di servizi a sovrapprezzo (si vedano ad esempio gli addebiti a titolo di “altri costi” pari ad euro 103,07 nella fattura 98XXX80, euro 41,08 nella fattura 28XXX40, euro 1.000 nella fattura LA0XXXX725 (allegato));

- Modifica unilaterale condizioni economiche;

- Mancato riscontro ai numerosi reclami (tra i quali quello del 22/12/2016 – 23/12/2016);

Viale

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



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

- Mancata lavorazione delle disdette del 29/11/2016 – 02/12/2016 (allegato);
- Recesso contratto per disservizi con addebito costi di recesso che si contestano (fattura LA0XXXX725);
- Fatturazione oltre disdetta e comunque con chiusura contratto (fattura LA0XXXX274 – LA0XXXX462 – 98XXX80 – 12XXX50 – LA0XXXX698 – 28XXX40 – LA0XXXX725 (allegato))”.

Ciò premesso, l'istante richiede:

- 1) chiusura contratto con codice cliente n. 66XXX44 – LA0XXXX411;
- 2) storno integrale delle somme non dovute;
- 3) rimborso integrale di quanto pagato e non dovuto; 4) liquidazione indennizzi in genere per disservizi subiti;
- 5) ritiro pratica recupero credito a cura e spese del gestore.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb, con memoria in data 09/04/2018, in merito alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue. Rileva l'assoluta genericità dell'istanza, al punto da doversi ritenere inammissibile, l'istante elencando una serie di punti senza nulla argomentare in relazione a ciascuno di essi.

Evidenzia che oggetto del presente procedimento sono due contratti, e non uno, e precisamente quello con cod. cliente 66XXX44 e quello con cod. cliente LA0XXXX411, non comprendendosi se le censure (errata fatturazione e modifica unilaterale delle condizioni contrattuali), in assenza di indicazioni specifiche, debbano intendersi sussistenti in relazione ad entrambi i rapporti contrattuali, oppure solo ad uno di essi.

In relazione ad “attivazione contratto”, precisa che l'istante sottoscriveva, a febbraio 2015, sia “Proposta di Abbonamento Piccole e Medie Imprese” secondo l'offerta “Advance Freedom”, aderendo alla migliore scontistica promossa in ragione della durata minima contrattuale di 48 mesi, ovvero secondo il piano “Fidelity48” (allegato) e richiedendo la migrazione delle numerazioni 052XXXX933 e 052XXXX198, sia “Proposta di Abbonamento – Partita IVA” secondo l'offerta “Business Class” (allegato) e richiedendo la migrazione del numero 052XXXX663, entrambe attivate nel rispetto dei termini stabiliti, ovvero 60 gg. (quanto al contratto LA0XXXX411, in data 08/04/2015; quanto al contratto 66XXX44, in data 23/03/2015: allegato).

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

La Repubblica
a Legittimazione della Regione Emilia-Romagna (r_emiro)
a Legittimazione (AOO_AL)
1/32 del 11/03/2021

In relazione alla “mancata lavorazione delle disdette del 29/11/2016 – 02/12/2016”, precisa, quanto al contratto LA0XXX7411, di avere provveduto, ricevuta la comunicazione di disdetta in data 29/11/2016, alla dismissione dei servizi nei termini contrattuali pattuiti: come infatti si evince dalla fattura cd. di chiusura (allegato), in cui è stato contabilizzato il recesso, sono stati accreditati gli importi di canoni di abbonamento successivi allo spirare del termine di recesso (ovvero per il periodo dal 01/03/2017 al 31/03/2017, esposti nella precedente fattura). Quanto al contratto 66XXX44, ricevuta comunicazione di recesso in data 02/12/2016, chiarisce di avere provveduto, sempre nei tempi contrattuali convenuti, alla dismissione dei servizi, avendo infatti, come si evince dalla fattura cd. di chiusura (allegato), provveduto al riaccredito degli importi di abbonamento per il periodo 01/01/2017 – 14/02/2017, oltre al riaccredito del cd. “anticipo chiamate”, come ugualmente previsto dal contratto.

Osserva, incidentalmente, che la fattura in cui detto anticipo veniva contabilizzato è rimasta insoluta, pertanto il riaccredito consiste solo in un aggiustamento meramente contabile, e non in un credito effettivo del cliente.

In relazione a “recesso contratto per disservizi con addebito costi di recesso che si contestano (fattura LA0XXX725); fatturazione oltre disdetta e comunque con chiusura contratto”, precisa, quanto ai costi per il recesso, come l’istante abbia sottoscritto l’Offerta “Fidelity48”, ove è chiaramente indicato che “In caso di recesso anticipato, Fastweb avrà diritto di ottenere dal Cliente un importo pari alla somma degli importi mensili che sarebbero maturati fino alla scadenza del termine sopra previsto”; precisa altresì che l’istante ha inviato comunicazione di disdetta decorsi 10 mesi e che dunque residuavano, allo scadere del termine contrattuale, 38 mensilità, conseguendone da ciò che la somma dovuta per recesso anticipato avrebbe dovuto ammontare ad euro 2.470 (euro 65 x 38 mesi) e che la somma, forfettizzata, di euro 1.000, oltre IVA, è pertanto inferiore a quella che Fastweb avrebbe potuto applicare nel caso di specie, circostanze, tutte, tali da rendere infondata la doglianza dell’istante.

Quanto al “costo attivazione per recesso anticipato” di cui alla fattura 14/2/17 riferita al contratto 66XXX44, evidenzia che “Il contributo di attivazione è pari ad euro 119, in promozione ad euro 36, pagabili in 12 rate mensili di euro 3; per i clienti che sottoscrivono un’offerta Joy è incluso in promozione. Le promozioni sul contributo di attivazione sono valide per chi usufruisce dei servizi Fastweb per almeno 24 mesi. In caso di recesso anticipato, Fastweb avrà diritto al

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

pagamento dell'importo di attivazione non promozionato" (allegato) e come dunque, anche sul punto, la doglianza si manifesti palesemente infondata.

Evidenza che, fatta eccezione per il contributo relativo all'"anticipo chiamate", non vi è alcuna contestazione degli importi esposti in fattura, che dunque devono intendersi accettati, e che la presentazione di reclamo non esime comunque il cliente dal pagamento nei termini degli ulteriori importi fatturati e non contestati.

Quanto infine ai costi per il "Recupero costi HAG", applicati in quanto l'istante non ha provveduto alla restituzione degli apparati, chiarisce come non risulti che il medesimo istante vi abbia provveduto o abbia comunque dedotto un qualsivoglia impedimento, ragion per cui l'addebito è da considerarsi legittimo.

In virtù di quanto esposto, chiede sia dichiarata l'inammissibilità e/o la nullità dell'istanza per omessa indicazione dei fatti e delle ragioni delle richieste; diversamente, chiede sia respinta ogni richiesta dell'istante per i motivi esposti.

3. Memorie di replica prodotte dall'istante

L'istante produce memorie di replica in data 10/04/2018 e 12/04/2018 (alla memoria dell'operatore), con cui ribadisce la propria posizione in merito allo svolgimento dei fatti e alle conseguenti richieste avanzate.

4. Motivazione della decisione

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

Deve innanzitutto precisarsi che non può essere accolta la richiesta, formulata da Fastweb, di dichiarazione d'inammissibilità dell'istanza per eccessiva genericità, non impedendo essa, di per sé, la proponibilità della stessa, ma solo, eventualmente, la non accoglibilità delle richieste in essa contenute.

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



Ciò premesso, la richiesta di cui al punto 1) non può essere accolta, in quanto connessa ad un obbligo di *facere*, e dunque estranea alla cognizione del Corecom (art. 19, comma 4, delibera n. 173/07/CONS) e, comunque, risultando essere già stata soddisfatta. E' infatti lo stesso operatore che, in memoria, precisa, quanto al contratto LA0XXXX7411, di avere provveduto, ricevuta la comunicazione di disdetta in data 29/11/2016, alla dismissione dei servizi nei termini contrattuali pattuiti, come evincibile dalla fattura cd. di chiusura (allegata) e, quanto al contratto 66XXX44, di avere ugualmente provveduto, ricevuta comunicazione di recesso in data 02/12/2016 e sempre nei tempi contrattuali convenuti, alla dismissione dei servizi, come evincibile dalla fattura cd. di chiusura (allegata).

Le richieste di cui ai punti 2) e 3), trattabili congiuntamente, possono essere parzialmente accolte. Rispetto al recesso richiesto dall'istante in merito ad entrambi i contratti (disdette in data 29/11/2016 e 02/12/2016), Fastweb afferma in memoria di avere provveduto alla dismissione dei relativi servizi entro il termine contrattualmente previsto, ovvero 90 gg., nonché al riaccredito degli importi di canoni di abbonamento addebitati successivamente.

Deve tuttavia evidenziarsi che una clausola contenuta nelle condizioni generali di contratto che preveda un termine per l'esecuzione del recesso pari a novanta giorni, è da ritenersi nulla, o quanto meno non applicabile in questa sede, atteso che l'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, come convertito dalla legge n. 40/2007, stabilisce un preavviso di recesso pari nel massimo a trenta giorni, imponendo di modificare le relative condizioni contrattuali a pena di nullità delle clausole difformi. Secondo l'interpretazione della disposizione fornita dall'Agcom, e condivisa da questo ufficio, le norme anzidette si applicano infatti anche a utenze così dette "business", purché intestate a piccole e medie imprese, la cui forza contrattuale è sostanzialmente svantaggiata rispetto all'operatore, concretandosi nell'accettazione o meno di un contratto per adesione al pari di quanto avviene per un consumatore (Agcom, Linee guida, G.U. n. 77/2007).

Alla luce di quanto riportato, Fastweb è dunque tenuto al riconteggio dell'importo da accreditare (storno o rimborso) a titolo di canoni di abbonamento successivi allo spirare del termine di recesso (fissato in 30 gg. e non in 90), al netto di quanto già corrisposto.

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

Le stesse richieste non sono invece accoglibili qualora riferite alle ulteriori contestazioni mosse dall'istante, riportate del tutto genericamente, non supportate da idonea documentazione a tal fine prodotta (mancato assolvimento dell'onere probatorio ex art. 2697 c.c.) ed, inoltre, non oggetto di alcun reclamo, se non in merito alle voci "anticipo servizi non necessari" e "anticipo chiamate" riportate nella fattura n. 98XXX80 relativa al contratto n. 66XXX44 (pec in data 22/12/2016) e alla voce "anticipo servizi non necessari" riportata nella fattura LA0XXXX274 relativa al contratto n. LA0XXXX411, rispetto alle quali, peraltro, Fastweb chiarisce in memoria (e documenta) di aver comunque già provveduto al riaccredito degli importi ad esse riferiti.

Infine, le stesse ragioni ostative al pieno accoglimento delle richieste di cui ai punti 2) e 3) valgono anche rispetto alla doglianza relativa, in particolare, a "fatturazione a 28 gg anziché i 30 previsti da contratto", risultando anch'essa connotata da assoluta genericità, oltre a non essere supportata da alcun riscontro probatorio (nessuna delle fatture allegate dall'istante riporta fatturazione a 28 gg.).

La richiesta di cui al punto 4) può essere parzialmente accolta, ovvero limitatamente ad asserita mancata risposta ai reclami (non essendo ravvisabili ulteriori profili di indennizzo riconoscibili in questa sede). Risulta agli atti pec in data 22/12/2016 a mezzo della quale l'istante contesta le voci "anticipo servizi non necessari" e "anticipo chiamate" riportate nella fattura n. 98XXX80 relativa al contratto n. 66XXX44 e pec in data 23/12/2016 a mezzo della quale l'istante contesta la voce "anticipo servizi non necessari" riportata nella fattura LA0XXXX274 relativa al contratto n. LA0XXXX411. Contrariamente a quanto sostenuto da Fastweb, le suddette pec, cui non risulta agli atti essere stato fornito alcun riscontro, appaiono, alla luce della definizione fornita dall'art. 1, comma 1, lett. d), allegato A) delibera n. 179/03/CSP ("istanze con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"), ben qualificabili quali reclami, circostanze, tutte, tali da fondare il diritto dell'istante al riconoscimento di un indennizzo, peraltro qui applicato in misura unitaria, in ossequio al principio di equità di cui all'art. 12 ("*Ipotesi specifiche*") della delibera n.73/11/CONS. La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 06.02.2017 (data di inoltro del primo reclamo, aggiunti i 45 giorni previsti per il riscontro) fino al giorno 20/11/2017 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 288), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 288,00 (duecentottantotto/00), a norma dell'art. 11

Viale

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



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

(“Indennizzi per mancata o tardiva risposta ai reclami”), in combinato disposto con il succitato art. 12 della delibera n.73/11/CONS (euro 1 pro die x 288 gg. di disservizio = euro 288). La richiesta di cui al punto 5) non può essere accolta. Ai sensi dell’art. 19, comma 4, della Delibera n. 173/07/CONS, infatti, l’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può solo condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità; pertanto, la richiesta formulata, in quanto connessa ad un obbligo di *facere*, resta estranea alla cognizione del Corecom.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l’istanza di XXX nei confronti di Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.
2. Fastweb X è tenuto al riconteggio dell’importo da accreditare (storno o rimborso; in tale ultimo caso, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza) a titolo di canoni di abbonamento successivi allo spirare del termine di recesso (fissato in 30 gg. e non in 90), al netto di quanto già corrisposto.
3. Fastweb X è tenuto a pagare in favore dell’istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza:
 - l. euro 288,00 (duecentottantotto/00), a norma dell’art. 11, in combinato disposto con l’art. 12, della delibera n.73/11/CONS.
4. Fastweb X è tenuto a comunicare a questo Ufficio l’avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

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.

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

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

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.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi

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