

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Elettro S.I.E.M.M. [REDACTED]
/Fastweb [REDACTED]**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato
della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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 4 dicembre 2008;
- 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 della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 272 del 14 luglio 2014 con cui la società Elettro S.I.E.M.M. [REDACTED] (di seguito, per brevità, società Elettro S.I.E.M.M.) chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb [REDACTED] (di seguito, per brevità, Fastweb) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 16 luglio 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

controversia e la successiva comunicazione del 20 novembre 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 16 dicembre;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La Elettro S.I.E.M.M. dichiara di aver aderito, nel mese di gennaio 2013, ad un contratto con l'operatore Fastweb, riguardante sia la fornitura del servizio di fonia mobile, che di fonia fissa. L'importo da versare mensilmente veniva pattuito, tramite l'Agente incaricato dal gestore, in euro 156,00 mensili. Sin dalla ricezione del primo conto telefonico, parte istante avrebbe rilevato importi superiori a quanto pattuito. La società istante decideva, infine, di cambiare operatore telefonico nel mese di agosto 2013. Nonostante ciò, l'operatore Fastweb continuerebbe ad emettere fatture. Inoltre, veniva riportato in istanza che il servizio ADSL sarebbe stato malfunzionante.

In data 9 maggio 2014 parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, stante la mancata partecipazione della società Fastweb.

Con l'istanza di definizione della controversia la società Elettro S.I.E.M.M. ha chiesto:

- 1) Il rimborso di quanto versato "in eccedenza" all'operatore Fastweb per un ammontare di 2.500,00 euro;
- 2) La "chiusura totale del contratto";
- 3) Il ritiro della pratica di recupero del credito attivata dall'operatore Fastweb;
- 4) Un indennizzo di euro 500,00.

In data 17 settembre 2014 la società Fastweb ha fatto pervenire una propria memoria difensiva con la quale l'operatore, *in primis*, ha chiesto che venisse dichiarata l'inammissibilità delle richieste presentate nell'istanza GU14 laddove non fossero coincidenti con quelle presentate nel formulario UG. Nel merito, il gestore precisava come gli importi addebitati nei conti telefonici corrispondessero esattamente a quelli pattuiti; la prima fattura emessa avrebbe un importo superiore per l'addebito, in un'unica soluzione, di sette mesi di canone di abbonamento; inoltre, i conti telefonici conterrebbero addebiti inferiori rispetto a quelli prospettati dall'utente, né sarebbero mai stati contestati in precedenza. Circa la circostanza che il gestore continuerebbe, nonostante il passaggio delle linee ad altro operatore, ad emettere fatture, ciò dipenderebbe dalla circostanza che sarebbe stata chiesta la portabilità solamente di alcune utenze, mentre non sarebbe stato esercitato il recesso per le altre. Circa i lamentati malfunzionamenti, non vi sarebbe alcun riscontro nei sistemi Fastweb.

In data 30 settembre 2014 la società Elettro S.I.E.M.M. ha fatto pervenire la copia della lettera di reclamo con la quale avrebbe contestato gli importi contenuti nelle fatture.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sulla presunta difformità tra gli importi addebitati dal gestore Fastweb nei conti telefonici emessi nei confronti della Elettro S.I.E.M.M. e quanto pattuito in sede di trattativa contrattuale.

In via preliminare si rileva, circa la domanda formulata sub 2), che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento allegato alla Delibera n. 173/07/CONS, l'oggetto della pronuncia è limitato alla possibilità di effettuare storni o rimborsi di somme risultate non dovute o di riconoscere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ne consegue che la richiesta di "chiusura totale del contratto" non può trovare accoglimento, in questa sede, perché non rientrante nell'oggetto della pronuncia così come disciplinato dal sopra menzionato art. 19, comma 4.

Nel merito:

L'istanza formulata dalla società Elettro S.I.E.M.M. non può trovare accoglimento, per i motivi che si vanno ad esporre.

Circa la contestazione degli importi contenuti nelle fatture per la loro presunta non coincidenza con quanto statuito in sede di conclusione del contratto, anche volendo prescindere dall'esistenza, o meno, di una contestazione formulata da parte della società istante secondo i canoni previsti dalle Condizioni Generali di Contratto Fastweb (sul punto deve evidenziarsi come la produzione della lettera di contestazione in data 30 settembre 2014 da parte della Elettro S.I.E.M.M. non è risolutiva, perché non viene prodotta l'immagine del retro della cartolina della raccomandata, dalla quale si dovrebbe evincere il destinatario della missiva e la data di ricezione della stessa), non paiono esserci incongruenze fra gli importi addebitati nei conti telefonici e la somma contrattualmente pattuita al mese per la fruizione dei servizi (euro 156,00 al mese).

Le fatture prodotte dal gestore, difatti, contengono costi assolutamente in linea con quanto contrattualmente pattuito. L'unica fattura che pare contenere importi anomali (euro 1.239,04) è la n. LA00120236 del 30 settembre 2013: tali addebiti, tuttavia, si spiegano facilmente considerando che sono stati addebitati in un'unica soluzione i canoni dovuti per più mensilità.

Circa la circostanza che il gestore Fastweb continui, nonostante il passaggio delle numerazioni presso un nuovo operatore, ad emettere conti telefonici, deve rilevarsi come il gestore Fastweb dimostri come sia stata chiesta la portabilità solamente per alcune delle numerazioni fornite dalla società convenuta, con la conseguenza che quest'ultima correttamente ha continuato ad addebitare gli importi relativi alle linee non migrate, per le quali non è mai stato esercitato il recesso da parte della società Elettro S.I.E.M.M.

Infine, circa la richiesta di indennizzo per i presunti malfunzionamenti che avrebbero riguardato il servizio ADSL, preme sottolineare come, nell'istanza GU14, non venga specificato in cosa materialmente si sarebbero concretizzati i disservizi lamentati, né è dato comprendere in quale periodo si sarebbero verificati. In altri termini, la richiesta presentata dall'istante risulta, sia nella sua formulazione, sia nella sostanza, eccessivamente generica ed indeterminata, sì da non consentirne l'esame in questa sede.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Benedetta Cappelli in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 14 settembre 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza avanzata in data 14 luglio 2014 dalla società Elettro S.I.E.M.M. [REDACTED] nei confronti di Fastweb [REDACTED] con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

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

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini

