



**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 103 del 15 novembre 2017

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX contro Fastweb SpA
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairolì

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXXX contro Fastweb SpA

(GU14 N. XXX/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 15 novembre 2017,

VISTA 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”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *“Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

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

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell'Umbria n. 7 dell'11 giugno 2015, concernente l'approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all'articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 21 luglio 2017, (prot n. XXXX/2017) con la quale la Sig.ra XXXXXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Fastweb SpA;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla utenza fissa di tipo “privato” XXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) nonostante il passaggio ad altro operatore in data 3 febbraio 2014, Fastweb continuava a prelevare somme dal conto corrente;

b) il 28 marzo 2015 richiedeva rimborsi ma l'operatore inviava una fattura dell'importo di euro 134,58 per consumi riferiti a periodi successivi al recesso.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

I) il rimborso della somma di 506,78 euro, relativa a 7 fatture, oltre interessi ed annullamento delle stesse;

II) il ritiro del modem technicolor a spese dell'operatore;

III) storno della fattura n. XXXXX del 14 giugno 2015;

IV) indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il 30 gennaio 2014 Telecom ha avviato la procedura di migrazione;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

- b) il giorno successivo Fastweb ha processato la Fase 2;
 - c) il 10 febbraio 2014 Telecom ha avviato la Fase 3 inviando, tuttavia, notifica 12 di KO (Tipo di comunicazione 12: Stato Richiesta KO);
 - d) successivamente, non risultano avviate da Telecom altre procedure di migrazione;
 - e) Telecom, nella propria memoria difensiva, afferma di aver espletato la procedura in data 17 febbraio 2014, tuttavia non ha mai comunicato tale espletamento al Donating che, al contrario, ha ricevuto dal Recipient unicamente una comunicazione di annullamento della procedura, con la conseguenza che Fastweb ha mantenuto attivo il contratto ed ha, conseguentemente, correttamente fatturato;
 - f) solo successivamente, e precisamente il 31 marzo 2015, l'istante ha inviato richiesta di cessazione del contratto, processata il successivo 30 aprile;
 - g) la fattura emessa il 14 giugno 2015, dell'importo di 134,56 euro, è rimasta insoluta.
- In base a tali premesse, Fastweb ha chiesto il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante contesta le difese di Fastweb, affermando che non risulta provato l'annullamento della procedura di migrazione dell'utenza, tant'è che Telecom inviava la Welcome Letter nel febbraio 2014; inoltre, la comunicazione di cui all'Al. 3 della memoria Fastweb non consisteva in una disdetta contrattuale ma solamente in una contestazione della fatturazione, essendo il contratto già cessato mesi prima.

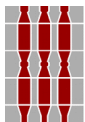
Nelle proprie memorie di replica, Fastweb dichiara che l'operatore Recipient ha inviato notifica 12 di KO ed ha annullato la procedura di migrazione il 17 febbraio 2014; la Sig.ra XXXXX, inoltre, ha espressamente chiesto la cessazione del contratto.

Rispetto all'operatore Recipient, nei cui confronti pure era stata depositata istanza GU14, risulta cessata la materia del contendere per intervenuto accordo transattivo.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità della richiesta sub II), la quale si sostanzia nella richiesta della condanna dell'operatore ad un *facere*, attività preclusa al Corecom in quanto l'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, stabilisce che l'Agcom, e per essa il Corecom, può solamente condannare l'operatore alla rifusione di somme pagate risultate non dovute, o allo storno delle stesse, ovvero al versamento di indennizzi, ferma restando la possibilità di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Passando al merito, le richieste di parte istante non possono essere accolte per le motivazioni che seguono.

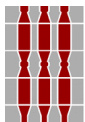


La richiesta di rimborso della somma di 506,78 euro non può essere accolta per i motivi che seguono.

Dalle schermate versate in atti, risulta confermato quanto sostenuto da Fastweb, e cioè che la convenuta ha ricevuto un KO da Telecom con motivazione “servizio non congruente con la richiesta di attivazione” (fig. 7 e fig. 8 dell'Allegato alla memoria Telecom). Pertanto, Fastweb era impossibilitata a procedere con la migrazione per causa alla stessa non imputabile, e conseguentemente, essendo i servizi rimasti in capo Fastweb, la fatturazione risulta corretta.

La richiesta di storno della fattura n. 4419052 del 14 giugno 2015 non può essere accolta per i seguenti motivi.

Da quanto emerso in corso di istruttoria, e segnatamente dalla nota inviata al gestore e datata 6 novembre 2015, versata agli atti in una con il formulario UG, l'istante è entrata in Fastweb nel dicembre 2013, salvo poi recedere dal contratto nel febbraio 2014. Rileva, in particolare, dalla fattura contestata, che le somme ivi addebitate sono riferite ai costi di disattivazione ed al recupero dello sconto praticato e relativo ai costi di attivazione, addebitati in conseguenza del recesso anticipato, avvenuto dopo soli tre mesi dalla sottoscrizione del contatto, mentre non vi è alcun addebito riferito a consumi. A questo proposito, in materia di costi per recesso anticipato, va fatto un distinguo tra i contratti “a prezzo pieno” e quelli in cui sia stata sottoscritta un'offerta promozionale, per la cui fruizione le parti accettano un periodo minimo di vigenza del contratto: in tal caso, fermo il diritto del cliente di recedere in qualunque momento dal contratto, si ritiene legittimo un “vincolo economico” nel caso di recesso antecedente il decorso del pattuito periodo minimo, a garanzia del mantenimento dell'equilibrio contrattuale tra le parti. In questo senso, si è espresso il Consiglio di Stato il quale ha sostenuto, in un caso analogo, che “il contratto oggetto dalla contestata pratica commerciale non viola il divieto contenuto nella norma (*n.d.r.: articolo 1, comma 3 del decreto Bersani*). Il contratto, in esame, infatti, non consente (...), in violazione o elusione del citato art. 1, comma 3, di pretendere il pagamento a carico dell'utente “di spese non giustificate da costi dell'operatore”, ma si limita semplicemente a subordinare il diritto allo sconto che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine (anch'esso espressamente accettato dall'utente)”; nel prosieguo, il giudicante precisa che “l'operatore mette a disposizione dell'utente due diverse offerte tra le quali egli è libero di scegliere: una “a prezzo pieno”, dalla quale può in ogni momento recedere salvo preavviso, senza essere sottoposto a rimborsi per spese diverse da quelle sostenute dall'operatore per la disattivazione dell'impianto, come previsto dall'art. 1, comma 3, ed un'altra “promozionale” a prezzo ridotto, per la quale le parti accettano una durata minima, che non preclude all'utente il recesso anticipato, ma che consente all'operatore, che ha fatto affidamento su un arco temporale di vigenza del rapporto



contrattuale per coprire i costi sostenuti e realizzare il corrispettivo che gli è dovuto in ragione della controprestazione offerta, di recuperare, al momento del recesso anticipato, quanto il ripensamento legittimo dell'utente non gli ha consentito di ottenere; in altri termini, che "il contratto (...) ha una sua intrinseca e sostanziale natura sinallagmatica, nel senso che l'impegno di non recedere prima di una certa data è il "prezzo" che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati" (Cons. St., sent. 1442/2010, che conferma la sent. Tar Lazio, sez. terza ter, n. 5361/2009; in senso conforme, del. Agcom n. 63/12/CIR, n. 54/15/CIR; nonché Corecom Lombardia, del. n. 25 del 2014; Corecom Liguria, del. n. 2 del 2015; Corecom Emilia Romagna, dell. n. 51 del 2014 e n. 61 del 2015; Corecom Toscana, del. n. 147 del 2 ottobre 2015).

Gli addebiti, pertanto, appaiono legittimi e la richiesta di storno non può essere accolta.

Neanche la richiesta di indennizzi può trovare accoglimento, non essendo stato accertato alcun comportamento illegittimo da parte del gestore.

Nulla, infine, può essere disposto in ordine alle spese di procedura, non essendo stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

DELIBERA

- il rigetto dell'istanza presentata dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXXXX residente in XXXXX, contro l'operatore Fastweb SpA, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)