

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2017.1.10.4.1
	2016.1.10.21.492
LEGISLATURA	X

Il giorno 17 aprile 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

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

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / FASTWEB X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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.)*", in particolare l’art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

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";

Vista la delibera Agcom n. 4/10/CIR;

Vista la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 47/11;

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.

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.854);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 aprile 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## **1. La posizione dell'istante**

Gli istanti hanno lamentato l'occorsa doppia fatturazione da parte dell'operatore Fastweb X (di seguito Fastweb).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che nel mese di febbraio 2014 l'utenza xxxx388 veniva intestata al sig. X con codice cliente n. 5954681 e contestualmente veniva cessato il contratto intestato alla signora Y (codice cliente 3796043)
- che la fatturazione è continuata in capo ad entrambi i contratti, non avendo l'operatore provveduto alla cessazione del contratto intestato all'istante, la quale si accorge dell'occorso errore nel marzo 2015;
- in data 12.03.2015 veniva inviato reclamo a Fastweb, senza esito;
- a fine marzo 2015 gli istanti decidono di revocare l'addebito in conto corrente e di non provvedere al pagamento delle fatture che intanto l'operatore continuava ad emettere;
- che in data 27.04.2015, 28.05.2015 e 14.08.2015 venivano inviati ulteriori reclami a mezzo e-mail, sempre senza esito;
- a fine luglio 2015 l'operatore sospendeva tutti i servizi per morosità, nonostante il puntuale pagamento delle bollette di cui a codice cliente n. 5954681 sino a quella con scadenza 25.09.2015;
- che l'utenza xxxx388 è sempre stata soggetta a disservizi sia voce che ADSL più volte segnalati al servizio clienti, ma senza esito.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- a) il rimborso delle fatture di cui a codice cliente 3796043 da marzo 2014 in poi, per complessivi Euro 723,28;
- b) lo storno dell'insoluto per entrambi i contratti;
- c) la conferma della chiusura di ogni rapporto contrattuale con Fastweb;
- d) il rimborso del costo addebitato per un modem mai richiesto;
- e) l'indennizzo per mancata trasparenza contrattuale;
- f) l'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- g) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 12.03.2015;
- h) l'indennizzo per malfunzionamento servizio voce e ADSL dell'utenza n. xxxx388 da aprile ad agosto- settembre 2014.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore contesta integralmente quanto dedotto da parte istante e specifica quanto segue: in riferimento al contratto di cui al codice cliente n. 3796043, lo stesso è attivo con fastweb dal 2011 in relazione al n. xxxx524. A marzo 2015 l'istante diventava inadempiente e nel mese di giugno Fastweb sospendeva i servizi per morosità. Nessuna segnalazione o reclamo relativi a detto contratto sono mai pervenuti a Fastweb.

Nel marzo 2014 gli istanti sottoscrivevano congiuntamente contratto "Offerta Small Business" con richiesta di portabilità di due numeri fissi, mentre il solo sig. X sottoscriveva contratto di cui a codice cliente n. 5954681, per la sola linea ADSL. Il fatto che il contratto di cui a codice cliente n. 5954681 sostituisse il contratto di cui a cod. cliente n. 3796043 non risulta in nessun parte della proposta contrattuale sottoscritta e non è provato da nessun elemento; si specifica che nel contratto sottoscritto dal X non vi è richiesta di mantenimento del numero della sig.ra Y, le utenze inoltre si riferiscono ad indirizzi diversi.

Fastweb sottolinea inoltre che, indipendentemente dagli accordi che le parti istanti dicono di aver preso con l'agente commerciale, nulla risulta in contratto e nulla ha loro impedito di recedere da contratti esistenti e non più voluti.

In merito alla richiesta di rimborso delle fatture di cui a codice cliente n. 3796043 si precisa che non essendovi alcuna ipotesi di subentro o successione alcuna tra i due contratti, lo stesso non



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

può essere riconosciuto in quanto richiesto *sine titulo*. Nulla risulta dovuto nemmeno per i costi inerenti al modem, in quanto lo stesso era espressamente previsto nel contratto di cui a codice cliente n. 5954681, in atti.

Nulla è dovuto nemmeno per mancata risposta a reclamo, avendo Fastweb riscontrato lo stesso (docc. 6 e 7 in atti) e non avendo l'istante prodotto prova dell'avvenuto invio. Le richieste di indennizzo da malfunzionamento delle utenze voce e ADSL non sono invece suffragate da reclami o altre evidenze e risultano essere generiche e non circostanziate.

Nulla risulta dovuto per ogni diversa istanza respinta.

### 3. **Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere respinte, per le ragioni di seguito precisate.

A) Le domande a) e b) sono trattate congiuntamente e sono respinte.

La rappresentazione dei fatti proposta dall'istante non è corroborata *per tabulas* dalla lettura della proposta di abbonamento sottoscritta dal sig. X, nella quale non si ha alcun riferimento ad eventuali successioni tra due contratti o di subentro. Dalla lettura dei documenti offerti in produzioni dalle parti appare evidente che il contratto di cui a codice cliente n. 5954681 è totalmente indipendente dal contratto di cui di cui a codice cliente n. 3796043. Nessun reclamo sulle fatture relative a nessuno dei due contratti è stato prodotto o dimostrato. Il reclamo del 12.03.2015 richiede un generico risarcimento dei costi sostenuti per il pagamento delle fatture e non può considerarsi puntuale contestazione delle fatture stesse (risalenti di oltre un anno alla data del reclamo).

Le domande sono pertanto respinte.

B) La domanda c) viene respinta. La richiesta, che consiste in un obbligo di *facere*, esula dal disposto dell'art. 19 comma 4 dell'Allegato A della delibera 173/07/CONS.

C) La domanda d) viene respinta. La richiesta di rimborso per i costi sostenuti per il modem relativo al contratto di cui a codice cliente n. 5954681 deve essere respinta in quanto non corroborata *per tabulas* dal contratto sottoscritto dall'istante e prodotto in atti, in cui la formula di abbonamento prevede il modem incluso.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

D) La domanda e) viene respinta. L'indennizzo per mancata trasparenza contrattuale non viene riconosciuto in quanto genericamente argomentato e privo di alcun riscontro fattuale. Nel caso di specie, ad onore del vero, non può non riconoscersi la puntuale ricostruzione dei fatti fornita dall'operatore e la completezza delle allegazioni probatorie effettuate dallo stesso.

E) La domanda f) viene respinta. La domanda di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti non può essere accolta in quanto gli istanti non indicano quali sarebbero i servizi non voluti e non sussistono reclami a doglianza di tale asserite attivazioni.

F) La domanda g) viene respinta. La richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo viene respinta in quanto l'operatore ha allegato in atti le mail di risposta del 30.03.2015, relativamente alle quali gli istanti non hanno controdedotto.

G) La domanda h) viene respinta. La richiesta di indennizzo per disservizi subiti per malfunzionamento servizio voce e ADSL dell'utenza n. xxxx388 da aprile ad agosto- settembre 2014 non può essere accolta in quanto mai oggetto di apposito reclamo né mai rappresentata all'operatore.

Le domande degli istanti devono dunque essere respinte.

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. Rigetta integralmente l'istanza dei signori Zanetti - Fabbroni nei confronti di Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.

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

*Firmato digitalmente*

La Presidente



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Dott.ssa Rita Filippini

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)