

Protocollo: vedi segnatura XML

|             |                  |
|-------------|------------------|
| TITOLO      | 2015.1.10.4.1    |
|             | 2015.1.10.21.186 |
| LEGISLATURA | X                |

Il giorno 20 giugno 2017 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 XX / FASTWEB X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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"*;

Visto lo *"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;

Vista 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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017. 1315);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 20 giugno 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante ha contestato la fatturazione di importi illegittimi dovuti alla mancata applicazione delle condizioni contrattuali pattuite da parte della società Fastweb X (di seguito Fastweb). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver migrato da Telecom a Fastweb in data 25.01.2012;
- di avere aderito, in data 10.02.2012, alla proposta commerciale "Home Pack", presentata da un agente Fastweb, che prevedeva un costo mensile di 25,00 euro dal 12.02.2012 al 10.10.2012, per poi passare, per sempre, ad un costo mensile di 35,00 euro;
- di avere ricevuto fatture con addebiti corretti fino alla fattura n. 4949622 del 31.07.2012;
- di aver ricevuto, a partire dalla fattura n. 6638327 del 30.09.2012, addebiti per un importo mensile di 45,00 euro, anziché di 35,00 euro, come pattuito;
- di avere contattato sia il call center che un rivenditore Fastweb senza risolvere il problema;
- di essere migrato verso altro operatore in data 26.08.2014;
- di aver ricevuto, a fine ottobre 2014, da parte di Fastweb, il sollecito di pagamento relativo alla fattura n. 5356222 di 99,50 euro, e in data 14.01.2015, ulteriore sollecito relativo ad un insoluto di 110,50 euro.

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

- a) il rimborso di tutte le somme pagate e non dovute dal 01.10.2012 e lo storno delle ultime tre fatture non pagate, n. 5356222 del 31.07.2014, n. 7044779 del 30.09.2014 e n. 8768836 del 30.11.2014;
- b) l'indennizzo per il mancato rispetto contrattuale;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

- c) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- d) l'indennizzo per tutti i costi sostenuti e i disagi subiti.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società Fastweb nella propria memoria, rileva che l'istante, in data 25.01.2012, ha aderito alla tipologia contrattuale "Parla&Naviga" e non all'offerta "Home Pack" e che solo nel mese di febbraio 2014 l'istante ha richiesto di aggiungere il "pacchetto Sky" per poi decidere di migrare verso altro operatore. Fastweb, inoltre, sottolinea la correttezza del proprio fatturato, precisando che l'istante presenta un insoluto di 110,50 euro. Infine, l'operatore rileva l'infondatezza delle richieste dell'istante poiché lo stesso non ha depositato né formulari contrattuali sottoscritti, che dimostrino le proprie affermazioni, né alcuna contestazione alle prime fatture pagate e riportanti l'offerta scelta nel 2012 "Parla&Naviga".

## **3. Motivazione della decisione**

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

- a) La domanda a) è da rigettare. Nel caso di specie, la parte istante ha lamentato la mancata applicazione delle condizioni contrattuali pattuite con Fastweb, con la conseguente fatturazione da parte del gestore di importi difformi e non dovuti, senza, però, allegare a supporto delle proprie dichiarazioni, né il contratto sottoscritto, né alcun reclamo o segnalazione avanzata nei confronti dell'operatore in ordine alle fatture oggetto di contestazione. La carenza documentale caratterizzante il caso di specie non consente di individuare una responsabilità in capo a Fastweb, in quanto l'assenza di contestazione degli addebiti di cui alle prime fatture ricevute da parte dell'istante, non ha consentito all'operatore di prendere atto di un ipotetico errore nell'applicazione delle condizioni contrattuali, e quindi di intervenire per l'eventuale modifica della fatturazione, che allo stesso risultava riguardante l'offerta "Parla&Naviga". Si ritiene, dunque, di accogliere



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

l'eccezione sollevata da Fastweb in merito all'assenza di contestazioni in ordine alla fatturazione ed alla carenza del valore probatorio della documentazione depositata da parte istante, poiché non idonea a provare l'effettiva sottoscrizione di un contratto relativo all'offerta Home Pack. Pertanto, si ritiene di rigettare la domanda.

- b) La domanda b) è da rigettare. In particolare, la richiesta non trova corrispondenza in alcuna delle fattispecie previste dal Regolamento indennizzi applicabile in questa sede, secondo quanto disposto dalla delibera Agcom n. 73/11/CONS. Inoltre, alla luce di quanto esposto al precedente capo a), considerata la carenza di documentazione depositata dall'istante, si ritiene di non poter riconoscere in suo favore né alcun indennizzo né alcuno storno di fatture. Pertanto, la domanda va rigettata.
- c) La domanda c) è da rigettare. In particolare, dalla documentazione in atti non risulta alcun reclamo avanzato nei confronti del gestore, pertanto tale richiesta non può trovare accoglimento.
- d) La domanda d) è da rigettare. In particolare, l'istante richiede gli indennizzi dovuti per i costi sostenuti ed i vari disagi subiti. Tale richiesta risulta generica e, considerato che l'Ufficio non può sostituirsi all'istante nella determinazione delle proprie richieste, e considerate le motivazioni di cui al capo a), si ritiene di rigettare la domanda.

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 l'istanza di Paterlini nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.

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](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)

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*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)