

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 3 del 24 gennaio 2019

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 Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Definizione della controversia XXXXXX contro Fastweb SpA

(GU14 N. XX/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 24 gennaio 2019,

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 emissione 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 del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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, in vigore dal 1 gennaio 2018;

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”*;

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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);

VISTE l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 6 marzo 2018 (prot. n. XXX/2018) con cui la società XXXXX, con sede in XXXXXX 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 alle numerazioni di tipo “affari” XXXXXX, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in data 20 giugno 2017 sottoscriveva un contratto con Fastweb per fisso, internet e mobile, al costo mensile di 65 euro, oltre 5 euro per modem e 9,90 euro per ogni scheda sim relativa ai tre mobili;
- b) già dalla prima fattura si avvedeva che gli importi applicati divergevano da quelli pattuiti;
- c) telefonicamente, l'agenzia che aveva presentato l'offerta “confermava una propria negligenza nella specificazione dei costi effettivi del servizio”;
- d) il 25 settembre 2017 l'agenzia inviava al cliente un riepilogo scritto dell'offerta, non trasmesso in precedenza, che non risultava chiaro;
- e) al reclamo del 11 ottobre 2017 Fastweb rispondeva il 3 novembre successivo, confermando la correttezza degli addebiti;
- f) il 22 gennaio 2018 l'istante comunicava via pec la volontà di recedere per giusta causa.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- l) l'annullamento del contratto;

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

- II) lo storno delle fatture emesse ed emittende;
 - III) la corresponsione degli indennizzi per mancata trasparenza contrattuale ed il risarcimento del danno;
 - IV) indennizzo per il disservizio.
- In via subordinata, chiede:
- V) il riconoscimento della giusta causa di recesso;
 - VI) lo storno dei costi legati alla cessazione del contratto;
 - VII) la possibilità di corrispondere per tutta la vigenza del contratto i costi come rappresentati *sub* lett. a);
 - VIII) indennizzi per mancata trasparenza contrattuale e risarcimento del danno;
 - IX) indennizzo per i disservizi subiti.

2. La posizione dell'operatore

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

- 1) in via preliminare, l'istanza è inammissibile in quanto carente dei requisiti di chiarezza e sinteticità di cui all'articolo 16, comma 2 bis della delibera Agcom n. 276/13/CONS;
- 2) è pure inammissibile la richiesta del riconoscimento della giusta causa di recesso in quanto in contrasto con quanto stabilito dall'articolo 19, comma 4 del Regolamento;
- 3) il 23 agosto 2017 veniva attivata l'offerta denominata Unilimited Business;
- 4) la fattura emessa il 31 agosto 2017 non è mai stata contestata, come pure quelle successive; a questo proposito, l'articolo 15.8 delle Condizioni Generali di Contratto prevede che la fatturazione vada contestata entro precisi termini, decorsi i quali si intende accettata;
- 5) i servizi sono stati regolarmente fruiti, pertanto, la richiesta di storno dell'intera posizione debitoria è priva di fondamento;
- 6) dalla stessa documentazione fornita dall'istante, emerge che gli importi sono corretti, come anche illustrato al cliente con la comunicazione del 2 novembre 2017;
- 7) l'istante non ha inviato alcuna comunicazione di recesso il 22 gennaio 2018; l'unica comunicazione è quella del 2 febbraio 2018 nella quale l'utente dichiara di voler "migrare la propria linea fissa e mobile ad altro gestore", ma alcuna richiesta di passaggio ad altro operatore è mai giunta a Fastweb.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto dell'istanza.

In replica alle deduzioni avversarie l'istante sostiene che la documentazione contrattuale a lui consegnata è diversa da quella prodotta da controparte; inoltre il riepilogo dei costi veniva offerto solo in sede di memorie difensive; la mail del 2 novembre 2017 non specificava le singole voci di costo né chiariva la motivazione dell'addebito degli importi relativi al nolegg

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

degli apparati, mai menzionati in sede di stipula del contratto; il documento riepilogativo fornito con la mail del 25 settembre 2017 è di difficile comprensione; la richiesta di recesso è stata consegnata a Fastweb il 7 febbraio 2018.

Dal proprio canto, l'operatore ribadisce che gli addebiti corrispondono alle opzioni barrate nella PDA e che le fatture successive a quella emessa il 31 agosto 2017 non sono state oggetto di tempestivo reclamo da parte dell'istante.

Risultanze istruttorie e motivi della decisione.

In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità delle richieste di cui ai punti I), III), V), VII) e VIII) in quanto l'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, prevede che l'Agcom, e per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare lo storno/rimborso di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, ferma restando la possibilità per l'istante di rivolgersi all'autorità giudiziaria per il risarcimento del maggior danno. Con specifico riguardo poi alla richiesta di indennizzo per mancata trasparenza contrattuale, la stessa è inammissibile in quanto non riconducibile ad ipotesi contemplate nel Regolamento indennizzi, né ricollegabili, neanche in via analogica, alle fattispecie ivi espressamente disciplinate.

Passando al merito, la richiesta di storno/rimborso non può essere accolta per i motivi di seguito precisati.

Dalla documentazione versata in atti, e segnatamente dalla PDA sottoscritta il 20 giugno 2017, risulta che il cliente ha espressamente dichiarato di ben conoscere ed accettare l'Offerta Commerciale e le Condizioni Generali di Contratto "allegate alla presente" (proposta di abbonamento).

Ciò premesso, e con specifico riguardo al piano tariffario applicato, si rileva che lo stesso riporta il costo mensile di 125 euro, oltre a 5 euro come importo rateale del contributo di attivazione per 48 mesi, 60 euro di contributo mensile per noleggio apparato Bitstream, la somma di 29,85 euro, ogni 4 settimane, per tre SIM. In relazione a tanto, non si ravvisano errori di fatturazione da parte dell'operatore, essendo gli importi addebitati conformi a quelli contenuti nell'offerta commerciale che l'istante, come sopra specificato, ha dichiarato, in sede di stipula del contratto, di conoscere ed accettare.

Per questi motivi, la richiesta di storno degli insoluti non può esser accolta.

In relazione alla contestazione relativa alla mancata gestione del recesso, si osserva quanto segue.

Dalla documentazione versata al fascicolo, il reclamo trasmesso via pec in data 11 ottobre 2017 a Fastweb non contiene alcuna richiesta di cessazione/annullamento del contratto; al contrario, l'istante si limitava a domandare "copia di eventuali registrazioni telefoniche" che potessero

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

evidenziare le condizioni economiche accettate, “al fine di effettuare le opportune verifiche”, riservandosi poi di chiedere, eventualmente, l’annullamento del contratto “qualora non risultasse sufficientemente provata (...) la corretta formazione della volontà contrattuale”.

L’unica richiesta in tal senso è rappresentata dalla nota datata 22 gennaio 2018 ricevuta dal gestore il 7 febbraio successivo, in cui la società comunica espressamente la propria volontà di recedere dal contratto, tuttavia non si evidenziano agli atti del fascicolo documenti comprovanti l’addebito di somme successivamente al recesso. In questo senso, non può essere accolta la richiesta di storno delle fatture *emittende*, per carenza di un interesse concreto ed attuale, anche tenuto conto del fatto che l’articolo 2 del Regolamento non comprende nella competenza dell’Autorità e quindi dei Corecom abusi solamente ipotetici.

Nulla può essere accertato in ordine alle spese di procedura, non essendo stata accertata la responsabilità dell’operatore.

Udita la relazione

DELIBERA

- il **rigetto** dell’istanza presentata dalla società Filo a Piombo di Turrioni A. & C. snc, con sede in Assisi, 06033 Cannara - Perugia, nei confronti dell’operatore Fastweb SpA, per le motivazioni sopra riportate.

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)