

DELIBERA N. 11 /15

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXXXXXXXXXXXXXXXX/FASTWEB S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 202/14)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 25 marzo 2015 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	x	
Componenti	Alberto Capo	x	
	Nazario Cotturone		x
	Alfredo D'Alessandro	x	
	Chiara D'Onofrio		x

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*”;

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

VISTO 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;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006 “Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza”;

VISTA l'istanza dell'utente Sig. xxxxxxxxxxx xxxxxx, per il tramite dell'Associazione dei Consumatori “Codici” presentata in data 14/10/2014 ed acquisita in pari data al prot. 21879;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'asserita mancata lavorazione del diritto di ripensamento e la conseguente emissione illegittima di fatture successive alla data del medesimo recesso nei confronti della società Fastweb s.p.a.. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. In data 19/10/2013 l'utente sottoscriveva con l'operatore convenuto un contratto con accluso uno smartphone. Successivamente, in data 23/10/2013 esercitava il diritto di ripensamento inviando una raccomandata A.R. a Fastweb e restituiva il telefono con pacco ordinario tramite il servizio postale.
- b. L'utente sottoscriveva un nuovo contratto per l'acquisto di due sim al canone di euro 10,00 al mese. Poiché le fatture presentavano importi superiori rispetto a quanto pattuito e riportato nel contratto sottoscritto, l'utente pagava le fatture parzialmente per i consumi effettivi, effettuando comunque reclamo tramite call center anche per il malfunzionamento della linea dati che non consentiva una navigazione continua. Successivamente e nonostante le segnalazioni, riceveva un sollecito di pagamento da parte di una società di recupero crediti per l'importo di euro 910,06;

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

- i. L'annullamento di tutte le fatture emesse da Fastweb;
- ii. Il ritiro della pratica di recupero crediti a spese e cure della Fastweb;
- iii. Un indennizzo quantificato in euro 500,00 (cinquecento/00), per tutti i disagi subiti;

2. La posizione dell'operatore

Fastweb eccepisce in via preliminare l'inammissibilità dell'istanza in quanto priva dei requisiti di cui all'art. 7 del regolamento. Tra tali requisiti, infatti, il Regolamento prevede a pena di inammissibilità l'allegazione della documentazione necessaria a dare prova della fondatezza della domanda.

Nel caso in esame l'istante non ha allegato assolutamente nulla: non il contratto che assume di aver sottoscritto, non la ricevuta di spedizione del telefono che dichiara di aver restituito, non la disdetta che afferma di aver tempestivamente inviato. A fronte di tale comportamento processuale, in violazione del principio del contraddittorio, parte

convenuta rifiuta, pertanto, ogni confronto non ritenendosi in alcun modo onerata di sopperire alle lacune di controparte. Si riserva, tuttavia, di controdedurre solamente nella denegata ipotesi in cui l'adito Corecom dovesse ritenere ammissibile detta istanza. Precisa inoltre che l'utente ha un insoluto pari ad euro 795,51 atteso il mancato pagamento di fatture legittime e soprattutto mai contestate dallo stesso. Allega alla propria memoria il quadro contabile dal quale si rileva la morosità in parola.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Preliminarmente, occorre chiarire che oggetto del presente contenzioso è soltanto la doglianza relativa alla mancata lavorazione del recesso e la conseguente illegittima fatturazione proseguita successivamente al recesso medesimo. Come già, infatti, precisato, con la nota di avvio del procedimento prot. 22621 del 22/10/2014, nel presente procedimento non saranno prese in considerazione le doglianze riferite alle asserite fatturazioni derivate dal secondo contratto, avente per oggetto l'acquisto di due sim, né il malfunzionamento della linea dati ad esso riconducibili, in quanto non oggetto dell'istanza di conciliazione dalla quale a seguito del mancato accordo è stato presentata istanza di definizione.

Sempre in via preliminare si ritiene non meritevole di accoglimento l'eccezione di inammissibilità posta dall'operatore convenuto, atteso che l'art. 7 del Regolamento prevede che *“nell'istanza presentata al Co.re.com che introduce il procedimento di conciliazione devono essere indicati, a pena di inammissibilità: il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, il numero dell'utenza in caso di servizi telefonici, la denominazione e la sede dell'operatore”*. Nulla dispone il regolamento sulla inammissibilità dell'istanza laddove sia sprovvista di documentazione probatoria.

Nel merito e, quindi, sull'asserita mancata lavorazione del diritto di ripensamento, si ritiene di accogliere quanto richiesto da parte istante nei limiti e termini che seguono.

In diritto, è necessario osservare che nei casi di contratti stipulati secondo particolari modalità (nello specifico vi rientrano i contratti stipulati fuori dai locali commerciali) quale quella qui in esame, ai sensi del Codice del Consumo gli utenti hanno diritto di “ripensare” sull'affare concluso, sciogliendosi dal vincolo contrattuale senza alcuna motivazione e spesa, nei termini e con le modalità stabilite dal Codice stesso (l'art. 64 Cod. Consumo prevede un termine di 10 giorni per l'esercizio del diritto di recesso). In questi casi, ove l'utente abbia rispettato i predetti termini e modalità, l'operatore deve rendere effettivo il recesso, provvedendo a sciogliere il contratto.

Nel caso in cui l'operatore non provveda entro i termini predetti e il ciclo della fatturazione continui, le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente devono essere considerate illegittime, quest'ultimo, ha, pertanto, diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile. Infatti, secondo il disposto dell'articolo 7, comma 5, della delibera Agcom n. 79/03/CSP, l'operatore non può pretendere alcuna prestazione a corrispettivo di servizi non richiesti. E' pertanto indebita la fatturazione concernente un periodo successivo al decorso del termine di preavviso per il recesso. Si aggiunga altresì che, ai sensi dell'articolo 5,

comma 9, della delibera Agcom n. 664/06/CONS, l'operatore che in caso di recesso non disattivi tempestivamente il servizio oggetto del recesso, non può addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni eventualmente da questo fruite a decorrere dalla data di efficacia del recesso stesso.

Dall'esame della documentazione in atti ed in particolare da quella acquisita a seguito di integrazione istruttoria, è provato che l'istante ha effettuato il diritto di ripensamento nei termini e nelle modalità previste dalla legge, vale a dire nei 10 gg. successivi alla sottoscrizione del contratto e che la raccomandata inviata è stata ricevuta da parte convenuta, come può evincersi dalla ricevuta di ritorno controfirmata da Fastweb in data 28/10/2013, così come è altrettanto provato che l'istante ha provveduto alla restituzione del telefono attraverso il servizio postale.

Alla luce di tali premesse, nel caso di specie, da quanto dedotto, emerge che Fastweb è, pertanto, tenuta ad annullare e non più esigere all'utente tutte le fatture emesse successivamente a far data dal 28 novembre 2013, conformemente a quanto prescritto nella Carta dei Servizi dell'operatore, vale a dire a far data dal 30° giorno successivo alla ricezione della comunicazione di recesso, data entro cui avrebbe dovuto procedere allo scioglimento del contratto così come richiesto legittimamente dall'istante.

Non si ritiene, invece, accoglibile per le ragioni che seguono la richiesta di indennizzo per tutti i disagi subiti. Come più volte affermato dall'Agcom (anche in risposta ad un quesito formulato da questo Corecom in data 2/10/2013), la domanda di indennizzo per la ritardata lavorazione della disdetta deve essere rigettata: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più interesse all'adempimento della prestazione. Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o il rimborso degli importi) si ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l'utente un disagio indennizzabile.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (*cento/00*) tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti relativamente alla partecipazione al procedimento;

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal sig. xxxxxxxxxxxx nei confronti della società Fastweb s.p.a.;

2. La società Fastweb s.p.a. è tenuta ad annullare e non più esigere tutte le fatture emesse successivamente alla data del 28/11/2013 inerenti il contratto sottoscritto dal Sig. xxxxx e identificabile con il n° 4148723 e a pagare in favore dell'istante, la somma di euro 100,00 (*cento/00*) per le spese di procedura,

3. La società Fastweb s.p.a. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. Il presente atto 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 25 marzo 2015

IL PRESIDENTE
F.to Dott. Filippo lucci

IL DIRIGENTE
F.to Dott.ssa Michela Leacche

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V, artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss. mm. e ii.