



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 23/2015

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX XXXXX
CONTRO FASTWEB S.P.A.

L'anno duemilaquindici, il giorno 27 del mese di Maggio presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
x	
x	
x	
x	
x	

DELIBERA N. 23/2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXXXXX XXXXX/ FASTWEB S.P.A.

PROT. N. 9799 DEL 12/08/2014

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 27 maggio 2015;

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”*;

VISTA la L.R. n.20/2000 *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*

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, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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

VISTA l’istanza dell’utente xxxxx xxxxx presentata in data 12 agosto 2014 nei confronti di Fastweb S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante evidenzia come, in maniera arbitraria, Fastweb Spa gli abbia intestato una linea telefonica, con conseguente addebito di spese sul proprio conto corrente bancario per un importo di oltre 540,00 euro, come specificato in sede di conciliazione.

Pur in assenza di contratto, l'istante procedeva al reclamo a mezzo fax, a seguito di ciò, non solo Fastweb non rispondeva al reclamo, ma reiterava le richieste di pagamento.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) La restituzione dell'importo addebitato in conto corrente;
- 2) L'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- 3) L'indennizzo per i danni e lo stress subito;

2. La posizione dell'operatore

L'operatore chiede dichiararsi l'inammissibilità della richiesta di indennizzo per danni e lo stress subito in quanto non prevista in sede Co.Re.Com.;

Chiede inoltre in via preliminare di valutare la competenza in tale materia del Co.Re.Com., posto che la predetta istanza è relativa ad una probabile truffa ai danni sia dell'utente che di fastweb.

L'operatore precisa che alla deducenza Fastweb risulta, in data 16 novembre 2012, l'attivazione di un contratto residenziale *inter partes* e le relative fatture risultano pagate e mai contestate sino al mese di aprile 2014.

A fronte di un contratto comunque attivo ed a fronte di fatture comunque pagate, in totale assenza di reclami, Fastweb non ritiene di essere responsabile dell'eventuale truffa, il cui accertamento dovrà avvenire in altre sedi.

Per quanto sopra l'operatore chiede la dichiarazione integrale di inammissibilità o in via gradata il rigetto della domanda di definizione.

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.

In via preliminare, si deve evidenziare che:

- 1) la proposizione di querela non equivale a proposizione di reclamo;
- 2) nella documentazione in atti non si rinviene alcun reclamo;
- 3) il mero rapporto di trasmissione fax, senza prova del ricevimento, né del destinatario, né del documento trasmesso, non può essere considerato prova di trasmissione;

4) l'istante non fa richiesta di indennizzo per indebita attivazione del servizio.

Per quanto sopra, non si ritiene accoglibile la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di restituzione dell'importo addebitato in conto corrente deve ritenersi accoglibile, anche in considerazione del sostanziale accordo su questo punto, da parte della Fastweb SpA, in sede di udienza e commisurata dal gestore stesso, in euro 664,37, importo non contestato dall'istante.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo riconoscere all'istante un importo di euro 50,00 a tale titolo.

Tutto ciò premesso

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge, il Co.Re.Com. Basilicata

DELIBERA

Articolo 1

di accogliere parzialmente l'istanza del sig. xxxxxxxx, nei confronti della Società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa e per tale motivo:

1. Ordinare alla società Fastweb SpA la restituzione dell'importo addebitato in conto corrente commisurato dalla stessa società in euro 664,37 e non contestato dalla parte istante.
2. Rigettare la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, per le ragioni espresse in motivazione e per sostanziale inesistenza di documentazione in atti, comprovante lo stesso.
3. Riconoscere in favore dell'istane ed a carico dell'operatore 50,00 euro a titolo di spese d procedura.

L'importo di € 714,17, comprensivo del rimborso delle spese di procedura, dovrà essere corrisposto alla parte istante con assegno circolare intestato al signor **xxxxxx xxxxxx**, domiciliato per la presente controversia presso **ADOC Basilicata – Centro Sociale Malvaccaro n.2 – 85100 POTENZA**, entro 60 giorni dalla notifica della presente delibera e dare comunicazione a questa Autorità dell'avvenuto adempimento.

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

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

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 sul sito web dell'Autorità.

LA PRESIDENTE
Avv. Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia