

DETERMINA n° 49/ 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXX / FASTWEB S.p.A.

GU14 / 378/ 17

IL DIRIGENTE DELLA "SEGRETERIA CORECOM SICILIA"

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana” (CORECOM);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM SICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “Regolamento”), l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “Regolamento”;
- VISTO** il “Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

- VISTO** il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTO** l'art. 19, comma 7, del “Regolamento” che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CORECOM SICILIA la definizione delle controversie di modesta entità aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00);
- VISTA** l'istanza di definizione della Sig.ra XXXXXXXXX acquisita il 13.09.2017 al n. prot. 46849;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell'istante:

La Sig.ra Gambino, riferisce che in data 26.04.2016 richiedeva a Fastweb l'attivazione di un contratto telefonico, compreso di linea internet, a cui il gestore attribuiva il numero codice cliente n. XXXXXXXXX. L'istante rappresenta che successivamente, constatando che la linea non veniva attivata, sollecitava l'operatore, che con riscontro telefonico, comunicava l'impossibilità di attivare un contratto telefonico con fibra ottica, poiché la località dove risiede l'utente non era fornita della linea richiesta. Data l'impossibilità di attivare la linea, l'utente si era convinta di aver esaurito il rapporto con Fastweb, ma in data 07.06.2016, riferisce che veniva addebitata nel conto corrente postale della madre, la somma di € 54,11 per oneri relativi alla fornitura del contratto telefonico che non era stato attivato, pertanto, chiedeva a Poste Italiane l'interruzione dei pagamenti a Fastweb, ma Poste Italiane S.p.A. comunicava che si rendeva necessario l'assenso da parte del creditore. In data 19.12.2016, in seguito ad un sollecito formale dell'istante, Fastweb interrompeva i prelievi che nel frattempo ammontavano a € 221,87. In data 06.02.2017 inoltrava reclamo, che non veniva riscontrato. A seguito dell'esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione in data 13.09.2017 mediante formulario GU14 nel quale chiede:

1. storno e rimborso fatture;
2. mancata risposta al reclamo;
3. risarcimento danni come previsto in memoria difensiva
4. pagamento dei compensi professionali di avvocato
5. indennizzi dovuti per legge.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

Fastweb nella propria memoria difensiva nel merito, contesta la responsabilità che

le è stata addebitata dall'odierno istante. Rappresenta che in data 23.03.2016 l'istante aderisce alla proposta di abbonamento Fastweb di tipo "Residenziale" attraverso registrazione vocale. L'operatore evidenzia che aveva posto in essere tutte le attività necessarie alla attivazione del servizio, ma che la linea non va in attivazione perché Telecom Italia S.p.A. rilascia in data 01.04.2016 bocciatura con la causale "*ko per cliente rifiuta tecnico TI on field*". L'operatore pone il rilievo sul fatto che non si è potuta ultimare la procedura di attivazione in quanto l'istante non si è reso reperibile per fissare l'appuntamento per la predisposizione della linea e che la linea in seguito a disdetta inoltrata dall'utente l'08.02.2017, il contratto veniva chiuso il 29.04.2017 a seguito della risoluzione. In considerazione di ciò, Fastweb emetteva nota di credito in favore della Sig.ra Gambino al fine di predisporre un assegno, che tuttavia non risulta incassato e quindi restituito al mittente. Fastweb, ritiene di aver sempre tenuto informato l'istante e riscontrato i reclami da questa inoltrati.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Preliminarmente si rileva, da una disamina della documentazione versata in atti che l'operatore ha fornito riscontri probatori adeguati, comprovanti che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ., e che si è attivato a porre rimedio allo sbilanciamento dell'equilibrio negoziale creatosi, offrendo il rimborso dell'indebita fatturazione con nota di credito. Si osserva che l'istante si è limitato alla mera allegazione dell'inadempimento della controparte e che il giorno indicato della stipula del contratto *de quo* da parte dell'istante - 26.04.2016- è differente da quello indicato nelle allegazioni depositate dall'operatore - 23.03.2016. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le seguenti motivazioni.

Si ritiene accolta la richiesta di cui al punto 1), il rimborso si ritiene dovuto, in quanto l'utente non ha usufruito di alcun servizio, si tiene conto anche del fatto che il gestore aveva già emesso nota di credito di € 221,87 per lo storno delle fatture, la cui copia è allegata agli atti e che tuttavia non risultava incassato. Pertanto l'operatore è tenuto a rimborsare all'istante le fatture relative all'intero periodo di sopravvivenza del rapporto contrattuale, ovvero dal 23.03.2016, sino al 29.04.2017.

Relativamente alla richiesta di cui al punto 2) non può essere accolta, tenuto conto che l'unico reclamo che si indica negli scritti difensivi è quello del 06.02.2017 in cui si chiedeva la disdetta del contratto, che veniva riscontrato in data 08.02.2017.

Per quanto attiene la richiesta di cui al punto 3) è evidente che una richiesta di tale natura, esula dalla funzione propria del Co.Re.Com, poiché non rientra nel possibile

oggetto di pronuncia previsto dal Regolamento (art.19,co. 4).

In ordine alla richiesta di cui al punto 4) si ritiene equo riconoscere la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

Per i motivi riportati in premessa che qui si confermano integralmente, Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA, in accoglimento dell'istanza presentata da XXXXXXXXX, nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A

DETERMINA

1. di accogliere parzialmente l'istanza Sig.ra XXXXXXXXX in relazione al codice cliente XXXXXXXXX nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A.
2. la società Fastweb S.p.A. è tenuta corrispondere in favore dell'istante, oltre ad euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura, il rimborso di tutti gli importi addebitati in relazione al contratto di cui al codice cliente XXXXXXXXX, per tutte le fatture maturate dal 23.03.2016, sino al 29.04.2017, con il ritiro di eventuale azione di recupero crediti a spese dell'operatore.
3. di rigettare le ulteriori domande dell'utente.

La società Fastweb S.p.A. dovrà comunicare a questo Corecom Sicilia l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 01/07/2020

IL DIRIGENTE
SEGRETARIA CORECOM. SICILIA
arch. Francesco Di Chiara

