

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

G. PEZZULLA/FASTWEB xxx

(LAZIO/D/122/2015)

Registro Corecom n. 68/2015

IL DIRIGENTE

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 del 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, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16/12/2009 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 sig. G. Pezzulla presentata in data 16 febbraio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti dell’operatore Fastweb il mancato rimborso dell’importo di Euro 99,08 risultante a credito dalla fattura n. 2461827 del 14 aprile 2014, nonostante i numerosi reclami. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, ha chiesto il rimborso della predetta somma ed un indennizzo di Euro 60,00 per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell’operatore Fastweb

L’operatore ha contestato l’esistenza del credito, precisando che nel 2012, nel corso di altro contenzioso, era stata raggiunta una transazione con l’utente che prevedeva l’obbligo di Fastweb

di stornare l'insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione e del contratto. Pertanto, la normalizzazione della posizione contabile e amministrativa ha comportato l'assorbimento del credito nell'insoluto da stornare. Precisava infine la mancanza di reclami in atti.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto sopra, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per le ragioni di seguito precisate.

3.1. Sulla domanda di rimborso

L'operatore deduce che il presunto credito dell'utente sarebbe stato assorbito nell'insoluto che Fastweb si era impegnata a stornare, fino a chiusura del ciclo di fatturazione e del contratto, a seguito di transazione conclusa con l'utente nel 2012.

Tale affermazione è priva di concreto riscontro probatorio e si ritiene quindi che la dedotta compensazione del credito non abbia validi presupposti giustificativi.

Fastweb non ha infatti prodotto il riepilogo della situazione contabile dell'utente da cui evincere le posizioni di dare e avere; non ha precisato l'ammontare dell'insoluto dell'utente, né che importo, a seguito della transazione, ha provveduto a stornare; non ha precisato se e quando si è normalizzata la posizione contabile e amministrativa dell'utente.

In mancanza di tali elementi, è ragionevole ritenere che, azzerata la situazione debitoria in forza della transazione di marzo del 2012, nel perpetuarsi del rapporto, a distanza di due anni dalla transazione, l'utente abbia maturato il credito di Euro 99,08, così come riconosciuto da Fastweb con l'emissione della fattura n. 2461827 del 14 aprile 2014.

L'operatore è pertanto tenuto a rimborsare la somma dallo stesso riconosciuta a credito dell'utente.

3.2. Sulla mancata risposta ai reclami

L'istante chiede la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

La domanda non può essere accolta, non avendo l'utente prodotto alcun reclamo scritto e non avendo fornito alcun elemento oggettivo, neppure temporale, in ordine alle effettive segnalazioni del mancato rimborso.

Considerata la mancata comparizione dell'utente a ben due udienze di discussione e il mancato svolgimento di qualsivoglia attività difensiva, sussistono giusti motivi per compensare le spese di lite.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che

hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza del sig. G. Pezzulla nei confronti della società Fastweb xxx.
2. La società Fastweb xxx è tenuta a rimborsare all'istante la somma di Euro 99,08 riconosciuta a credito con la fattura n. 2461827 del 14 aprile 2014, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data del 14 aprile 2014.
3. La società Fastweb xxx è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
6. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.
7. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
8. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 03/11/2015

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto