

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**R. Pxxx/ Fastweb xxx
(LAZIO/D/639/2017)**

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 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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

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” (di seguito denominato “Regolamento indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente presentata in data 12.1.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente, con l’istanza introduttiva e gli scritti difensivi, ha rappresentato quanto segue:

- l’utente inviava formale disdetta del contratto n. 0475xxx sottoscritto con Fastweb;
- nonostante la formale disdetta, Fastweb continuava la fatturazione;
- l’utente presentava istanza al Corecom a seguito della quale si svolgeva il tentativo di conciliazione con esito positivo, Fastweb ha stornato le fatture e ha riconosciuto un indennizzo di euro 150,00;
- nonostante la conciliazione fosse andata a buon fine la Sig.ra Pxxx continuava a vedersi recapitare fatture da parte di Fastweb.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo di euro 1.000,00;
- ii. lo storno delle fatture.

2. La posizione dell'operatore.

Fastweb, con memoria tempestivamente depositata, ha contestato la fondatezza delle domande, precisando che le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento alcuno, perché infondate in fatto e in diritto; eccepiva, inoltre, l'inammissibilità delle richieste dell'utente e precisava come la condotta di Fastweb fosse stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente previsti.

Fastweb ha, quindi, eccepito le posizioni dell'istante, rappresentando quanto segue:

- le richieste formulate dall'istante non sono coincidenti con l'esposizione dei fatti e con le richieste dell'istanza di conciliazione;
- il 25 gennaio 2017 l'istante ha depositato il formulario UG dove chiedeva lo storno delle fatture e un indennizzo di euro 500,00;
- in data 18 marzo 2015 l'istante aveva sottoscritto con Fastweb una transazione che prevedeva lo storno dell'insoluto fino alla chiusura del ciclo di fatturazione e un indennizzo di euro 150,00; Fastweb ha rispettato la transazione sottoscritta e precisando che la fatturazione prosegue fino alla chiusura del contratto e del ciclo di fatturazione;
- l'istante ricorreva nuovamente a Corecom dal momento che si vedeva recapitare le fatture e il 27 giugno 2017 il tentativo di conciliazione si concludeva negativamente;
- l'istante depositando il GU14 modificava le richieste iniziali, ribadiva lo storno dell'insoluto che era già avvenuto e un indennizzo di 1000,00 euro anziché 500,00.

Per i motivi di cui sopra, Fastweb chiedeva l'inammissibilità dell'istanza.

3. Motivazione della decisione.

L'istante lamenta il fatto di aver ricevuto fatture nonostante il concordato storno delle stesse fino a fine ciclo di fatturazione.

Il gestore si difende assumendo che l'invio delle fatture, non pretese, dipende dalla conclusione del ciclo di fatturazione che non sempre è immediatamente conseguente alla conclusione dell'accordo.

Tanto premesso, la richiesta di indennizzo per prosecuzione del ciclo di fatturazione non può essere accolta per uniformità di orientamento dell'Autorità in merito.

Sul punto, già con la decisione 14/15/CIR, (indirizzo confermato nelle successive 116/17/CIR, 3/18/CIR) si è statuito che: *“non può essere accolta la richiesta dell'istante inerente la corresponsione di ulteriori indennizzi a titolo di ritardata cessazione contrattuale e conseguente fornitura di un servizio non richiesto in quanto, conformemente a quanto questa Autorità ha più volte statuito, a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi”* (ex multis, v. anche delibere 121/15/CIR, 16/16/CIR e 20/16/CIR).

Non merita accoglimento, pertanto, la domanda di liquidazione di un indennizzo alla stregua della giurisprudenza consolidata in ambito definitorio.

Spetta, invece, qualora non ancora terminato il ciclo di fatturazione, lo storno del relativo insoluto.

5. Sulle spese di procedura.

Per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS, del 19 aprile 2007, nel determinare rimborsi ed indennizzi, si deve

tener conto “del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti”. Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, si ritiene, equo compensare le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

DETERMINA

1. l'accoglimento parziale dell'istanza presentata dall'utente R. Pxxx, nei confronti di Fastweb xxx. La società Fastweb xxx è tenuta a stornare l'insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione ed in esenzione spese.
2. La società Fastweb xxx è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
3. 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.
4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
5. 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).

Il Dirigente
Roberto Rizzi

F.TO