



DELIBERA N 45/2021

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Fastweb XXX (GU14/130/2018).

Il 22 dicembre 2021, alle ore 10.30, presso la sede del Consiglio - Assemblea legislativa regionale delle Marche, in Piazza Cavour n. 23, ad Ancona, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (Corecom Marche).

Sono presenti il Presidente, Cinzia Grucci; il Vicepresidente, Maurizio Blasi e il Consigliere componente Massimo Iacopini.

Assiste il dirigente del Servizio Supporto agli Organismi regionali di garanzia, Maria Rosa Zampa, anche con funzioni di Segretario del Corecom Marche.

IL CORECOM MARCHE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 19 giugno 2013 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti), di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 73/11/CONS del 16 febbraio luglio 2011 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza prot. n. 4031 del 3 maggio 2018, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Fastweb XXX ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota prot. n. 7760 del 24 settembre 2018 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 29 ottobre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 29 ottobre 2018;

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la mancata lavorazione della richiesta di cessazione della numerazione 0733 – 199XXXX e disdetta del rapporto contrattuale e contesta l'emissione di fatturazioni successive.

In particolare ha fatto presente quanto segue:

- a) il 4 giugno 2012 l'istante sottoscriveva un contratto per il servizio di telefonia fissa "Supersurf" che comprendeva sia il servizio voce che internet;
- b) il 21 luglio 2017, non avendo più bisogno dei servizi sopraccitati, l'istante invia a mezzo Raccomandata A/R la richiesta di cessazione dei servizi senza ricevere alcun riscontro;
- c) il 14 agosto 2017, al fine di verificare l'esito della pratica, l'istante chiamava il Servizio Clienti che le comunicava l'avvenuto recapito della raccomandata seppur la pratica non risultava ancora essere lavorata. L'operatore del Servizio Clienti consigliava di ripetere l'invio a mezzo fax ad un numero da lui fornito, numerazione che risultò però inesistente;
- d) l'istante, avendo l'addebito bancario delle fatturazioni, continuava a pagare le seguenti fatture:
numero S00406XXXX, relativa al periodo 21.08.2017 / 17.09.2017, di euro 35,28; numero S004074XXXX, relativa al periodo 18.09.2017 / 15.10.2017, di euro 35,28; numero S00497XXXX, relativa al periodo 16.10.2017 / 12.11.2017, di euro 37,09; numero S00528XXXX, relativa al periodo 13.11.2017 / 10.12.2017, di euro 35,28; numero S00613XXXX, relativa al periodo 11.12.2017 / 07.01.2018, di euro 35,28; numero S00030XXXX, relativa al periodo 08.01.2018 / 04.02.2018, di euro 35,28; numero S00051XXXX, relativa al periodo 05.02.2018 / 04.03.2018, di euro 35,28; numero S00100XXXX, relativa al periodo 05.03.2018 / 1.04.2018, di euro 35,28; numero S00165XXXX, relativo al periodo 02.04.2018 / 29.04.2018, di euro 35,28; numero S002023XXXX, relativa al periodo 30.04.2018 / 31.05.2018, di euro 39,60, numero S00285XXXX, relativa al periodo 01.06.2018 / 30.06.2018, di euro 38,32; numero S00312XXXX, relativa al periodo 01.07.2018 / 31.07.2018, di euro 38,32; numero S00385XXXX relativa al periodo 01.08.2018 / 31.08.2018, di euro 38,32 e numero S00433XXXX, relativa al periodo 01.09.2018 / 30.09.2018, di euro 40,13.
- e) il Servizio Clienti Vodafone, contattato nuovamente dall'istante, consigliava di procedere a nuovo rinvio della raccomandata. Il 30 agosto 2017 l'istante provvedeva a nuovo invio di disdetta mediante seconda Raccomandata A/R;
- f) delle raccomandate inviate non giungeva alcun riscontro dal gestore e, soprattutto, non perveniva indietro la ricevuta di ritorno; pertanto, l'utente, richiedeva al servizio postale l'elenco tracciato delle raccomandate inviate poiché il contratto risultava ancora attivo.

In base a tali premesse, la società istante ha chiesto, quanto segue:

- 1) la cessazione immediata della linea numero 0733 – 199XXXX;
- 2) il rimborso delle fatture emesse dal mese successivo alla richiesta di cessazione del contratto;
- 3) ritiro della pratica di recupero crediti;

- 4) indennizzo per mancata risposta reclami in base all'art. 11 comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS;
- 5) indennizzo per servizio non richiesto in base all'art. 8, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, dal 26 agosto 2017 al 23 febbraio 2018, per un importo complessivo di euro 950,00 (novecentocinquanta/00).

2. La posizione dell'operatore

Fastweb XXX, con memoria depositata nei termini di legge, contestava sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In particolare, Fastweb ha dedotto quanto segue:

1. a seguito di adesione alla proposta di abbonamento Fastweb denominata "SuperSurf" la Sig.ra XXX ha attivato i propri servizi con Codice Cliente n. 453XXXX in ossequio delle disposizioni del Regolamento Nazionale;
2. in merito alla doglianza di parte istante, inerente la prosecuzione della fatturazione a seguito dell'asserita disdetta inviata in data 21 luglio 2017 e la conseguente richiesta di rimborso delle somme nonché la mancata risposta al reclamo, va chiarito che alcuna disdetta del contratto in essere è giunta all'operatore, pertanto, la fatturazione è legittima;
3. per legittimare il diritto alla restituzione di una somma di denaro, occorre dimostrare di averla indebitamente pagata, mentre l'istante risulta aver cessato il pagamento delle fatture già tre mesi prima dell'invio della disdetta;
4. non può considerarsi idoneo a provare l'avvenuto pagamento il file denominato "Addebiti SDD Sky Fastweb" allegato alle repliche di controparte, non provando che i prelievi riportati siano stati effettuati da Fastweb, la quale non ha evidentemente incassato la somma *ex adverso* dedotta;
5. le somme contenute nel documento, tra l'altro non corrispondono agli importi addebitati da Fastweb nelle fatture emesse;
6. L'istante ha maturato un insoluto di euro 198,72 (centonovantotto/72), per il mancato pagamento delle fatture, a partire da quella emessa in data 1 aprile 2017;
7. Il ritardo nella eventuale gestione della disdetta non può essere considerato quale attivazione di servizio non richiesto e non può essere in alcun modo assimilato alla richiesta di cessazione dello stesso ancorché gestito in ritardo;

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel merito, relativamente alla fattispecie in esame, dalla ricostruzione dei fatti e dalla documentazione agli atti risulta che l'istante ha attivato un'offerta "*Home Pack Sky Fastweb*" che comprendeva internet, telefono e TV in un unico contratto. Tale prodotto risultava in offerta vincolata per 24 mesi e si differenziava nella "parte" di Fastweb con vantaggi collegati al tipo di connessione internet, alle chiamate illimitate, alla modalità di pagamento. In particolare, nel caso di specie, l'istante aderiva alla proposta di abbonamento Fastweb denominata "*SuperSurf*" che prevedeva internet illimitato fino a 100 Mbit/s, modem wi-fi incluso, chiamate verso tutti i numeri di rete fissa incluse e 1 ora di chiamate verso tutti i cellulari, con sconto sulla tariffa applicata mediante addebito delle fatture sul conto corrente. I servizi venivano offerti autonomamente da Sky e da Fastweb e venivano fatturati separatamente con codice cliente diverso, ma con addebito sul conto corrente mediante documento di riepilogo "*Sky/Fastweb - tv, internet, voce*".

Sempre dalla documentazione prodotta in atti dall'istante risulta che gli importi addebitati sul conto corrente dell'istante corrispondono esattamente agli importi dei vari documenti di riepilogo "Sky/Fastweb – tv, internet, voce". Pertanto, l'argomentazione di parte resistente volta sostenere che gli importi addebitati non corrispondono alle fatture emesse è destituita di fondamento. Infatti, l'argomentazione circa il fatto che l'asserito file "Addebiti SDD Sky Fastweb", non è idoneo, secondo l'operatore, a provare i pagamenti, viene superata dall'importo inequivocabilmente corrispondente alle fatture di riepilogo mensile "Sky/ Fastweb - tv, internet e voce" contenente anche le fatturazioni Fastweb. Ne consegue che le somme delle fatture emesse da Fastweb fino 1^ settembre 2018 sono state regolarmente pagate dall'istante mediante addebito sul conto corrente. Inoltre, dagli documenti di riepilogo è riportata la dicitura "ad oggi i pagamenti risultano regolari" a dimostrazione che l'utente non ha mai maturato alcun insoluto.

Ciò premesso, occorre evidenziare che il disservizio lamentato dall'istante attiene alla prosecuzione della fatturazione da parte di Fastweb a seguito dell'asserita disdetta del servizio inviata dall'utente il 21.07.2017 e il conseguente rimborso delle fatture successivamente emesse e pagate. A tal riguardo Fastweb sostiene dapprima, nella memoria costitutiva, di non aver mai ricevuto la comunicazione del 21.07.2017 e poi, nella memoria di replica, che la disdetta del 21.07.2017 era carente dei requisiti di forma imposti dalla legge per mancanza della sottoscrizione. Corollario di tale tesi difensiva è, quindi, la legittimità di tutte le fatture emesse da Fastweb. Contrariamente a quanto argomentato da Fastweb, l'istante ha depositato in fase istruttoria la lettera di disdetta dell'abbonamento a Fastweb regolarmente sottoscritta e ha anche provato l'invio della stessa mediante allegazione della fotocopia della busta inoltrata con raccomandata numero 1458739XXXX-X, spedita dall'ufficio postale di Pollenza il 21.07.2017 alle ore 10.40. L'istante ha, inoltre, prodotto agli atti successiva raccomandata di disdetta numero 1509564XXXX – X, inviata a Fastweb il 30.08.2017, spedita sempre dall'ufficio postale di Pollenza alle ore 12.55. Considerata il mancato ritorno della ricevuta di consegna a Fastweb lo stesso istante ha prodotto in atti il tracciamento dell'avvenuta consegna della raccomandata del 30.08.2017, da cui risulta che la stessa raccomandata è stata consegnata alla sede di Cinisello Balsamo (MI) di Fastweb il 4.9.2017 alle ore 12.04. Ne consegue che agli atti della procedura è stata documentata e provata dall'istante l'invio della di disdetta del contratto Fastweb del 30.08.2017 e, pertanto, illegittimamente Fastweb ha continuato a fatturare trascorsi 30 giorni dalla ricezione della stessa da parte dell'operatore e cioè a decorrere dal 4.10.2017.

Quindi, accertato in premessa che i pagamenti delle fatture emesse da Fastweb sono stati regolarmente effettuati mediante addebito in conto corrente dell'istante, si ritiene di accogliere parzialmente la richiesta sub 2) di rimborso delle fatture emesse da Fastweb, a decorrere dalla fattura numero S00497XXXX, emessa il 16.10.2017, per un importo complessivo di euro 443,46 (quattrocentoquarantatré/46).

Non risulta, pertanto, alcun insoluto maturato dall'istante nei confronti di Fastweb e conseguentemente il gestore dopo il rimborso delle suddette fatture dovrà provvedere al ritiro della pratica di recupero crediti e conseguente ripulitura della posizione amministrativa-contabile dell'utente, come richiesto al punto sub 3).

La richiesta sub 1) di cessazione della linea numero 0733 – 199XXXX senza costi di recesso deve intendersi superata poiché a seguito dell'inoltro dell'istanza di definizione il gestore ha disattivato la linea.

Si rigetta, invece, la richiesta sub 4) di indennizzo per mancata risposta reclami ai sensi dell'art. 11 comma 1, dell'Allegato A alla delibera 73/11/CONS, poiché nessun reclamo scritto è stato prodotto da parte istante.

Si rigetta, inoltre, anche la domanda sub 5) di indennizzo per servizio non richiesto a norma dell'art. 8, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, dal 26 agosto 2017 al 23 febbraio 2018, per un importo complessivo di euro 950,00 (novecentocinquanta/00), in quanto la ritardata gestione della disdetta non integra la fattispecie indennizzabile dell'attivazione del servizio non richiesto ai sensi e per gli effetti dell'art. 8 All. A alla delibera n. 73/11/CONS, e da diritto al solo storno e/o rimborso di fatture illegittimamente emesse.

Si riconosce, infine, il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate in euro 100,00 (cento/00), secondo criteri di equità e proporzionalità e tenuto conto del comportamento complessivo delle parti in sede di conciliazione e di definizione a norma dell'art. 19, comma 6, delibera n. 173/07/CONS.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dall'utente nell'istanza di definizione della presente controversia vada parzialmente accolta come in motivazione;

UDITA la relazione del Consigliere Massimo Iacopini;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra XXX e Fastweb XXX, di accogliere parzialmente l'istanza prot. numero 4031 del 3 maggio 2018, e per l'effetto l'operatore è tenuto a:
 - rimborsare, tramite assegno bancario o bonifico, le fatture numero S00497XXXX, relativa al periodo 16.10.2017 / 12.11.2017, di euro 37,09; numero S00528XXXX, relativa al periodo 13.11.2017 / 10.12.2017, di euro 35,28; numero S00613XXXX, relativa al periodo 11.12.2017 / 07.01.2018, di euro 35,28; numero S00030XXXX, relativa al periodo 08.01.2018 / 04.02.2018, di euro 35,28; numero S00051XXXX, relativa al periodo 05.02.2018 / 04.03.2018, di euro 35,28; numero S00100XXXX, relativa al periodo 05.03.2018 / 1.04.2018, di euro 35,28; numero S00165XXXX, relativo al periodo 02.04.2018 / 29.04.2018, di euro 35,28; numero S002023XXXX, relativa al periodo 30.04.2018 / 31.05.2018, di euro 39,60, numero S00285XXXX, relativa al periodo 01.06.2018 / 30.06.2018, di euro 38,32; numero S00312XXXX, relativa al periodo 01.07.2018 / 31.07.2018, di euro 38,32; numero S00385XXXX relativa al periodo 01.08.2018 / 31.08.2018, di euro 38,32 e numero S00433XXXX, relativa al periodo 01.09.2018 / 30.09.2018, di euro 40,13, per la somma complessiva di euro 443,46 (quattrocentoquarantatré/46);
 - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.
2. L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
3. Il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
4. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
5. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Consigliere relatore
(Massimo Iacopini)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente del Servizio Organismi regionali di garanzia
(Maria Rosa Zampa)

La presente deliberazione si compone di 5 pagine.

Il segretario
(Maria Rosa Zampa)