

**DELIBERA N. 6 / 19**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX/ FASTWEB S.P.A.**  
**(RIF. PROC. GU14 N° 251/18)**  
**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**

NELLA riunione del 8 febbraio 2019 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
<b>Presidente</b>	Filippo Lucci		X
<b>Componenti</b>	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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 19/10/2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 dicembre 2017;

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/C SNCONS dalla XXX in data 29/06/2018, acquisita in pari data al prot. n. 13699, nei confronti dell’operatore Fastweb S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta mancata migrazione dell'utenza telefonica 085/29XXX, ubicata nella sede di Pescara in Corso Vittorio Emanuele, da Telecom a Fastweb, a seguito di richiesta in tal senso sottoscritta in data 14/02/2013.

La perdurante inadempienza del gestore, nonostante i numerosi solleciti di attivazione del servizio, inoltrati anche telefonicamente al servizio clienti, e dopo oltre tre anni dalla richiesta, costringeva l'istante a recedere dal contratto mediante racc. A.R. del 08/09/2016 chiedendo la disdetta con efficacia immediata di ogni servizio Fastweb fornito in ogni sede.

Per l'intera durata del contratto Fastweb emetteva le proprie fatture relative anche all'utenza di Pescara mai migrata, che venivano regolarmente pagate tramite rid. Tra l'altro per il medesimo periodo l'istante ha continuato a pagare per la stessa utenza anche le fatture emessa da Telecom, unico operatore fornitore del servizio telefonico.

Venivano trasmesse quindi al gestore convenuto diverse richieste per il rimborso delle somme indebitamente pagate, pari ad euro 2.680,59, tutte rimaste prive di riscontro.

Nonostante ciò in data 18/08/2017, riceveva dalla società di recupero crediti una richiesta di pagamento di euro 78,91; detta richiesta veniva subito contestata con nota del 14/09/2017, anch'essa rimasta priva di riscontro.

Durante l'udienza di conciliazione Fastweb pur riconoscendo la mancata attivazione del servizio per l'utenza in parola, evidenziava tuttavia che l'istante era debitore della somma di euro 3.623,08 riconducibile al periodo compreso tra dicembre 2016 e febbraio 2017.

Fa presente che il pagamento preteso è illegittimo in quanto le fatture emesse dal 31/07/2016 al 30/09/2016 non sono mai state recapitate e dunque completamente sconosciute; le fatture emesse il 31/01/2017 ed il 14/02/2017 hanno ad oggetto il costo delle penali che non si ritiene possano essere applicate al caso di specie, come da condizioni generali di contratto, la fattura del 14/10/2016 è successiva alla data del recesso del 08/09/2016.

**In base a tali premesse, l'utente chiede all'adito Corecom:**

- i. Rimborso di euro 2.860,59 oltre interessi riferito alla somma del canone attribuito all'utenza 085/29XXX in ciascuna fattura emessa.

Deposita: Contratto sottoscritto; Recesso del 08/09/2016 tramite racc. a. r.; Fatture; Segnalazioni; nota dell'Avvocato del 30/05/2017; Lettera recupero crediti del 18/09/2017; Reclamo del 14/09/2017;

**2. La posizione di Fastweb**

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

In primo luogo precisa che il contratto sottoscritto dall'istante aveva una durata minima di 36 mesi e che quindi le penali emesse sono legittimamente dovute atteso l'intervenuto recesso prima della scadenza naturale del contratto medesimo.

Quanto alla portabilità della numerazione rileva che la stessa non è mai avvenuta a causa di quattro bocciature ricevute dal donating con causale codice segreto errato, sebbene il codice utilizzato corrisponda a quanto indicato nella proposta di abbonamento dall'istante. Dunque nessuna responsabilità può essere in tal senso addebitata.

Precisa inoltre che l'istante ha omesso di saldare le ultime fatture del 31/07/2016, del 30/09/2016, del 14/10/2016, del 30/11/2016, del 31/01/2017 e del 14/02/2017, per un totale di euro 3.263,08.

Allega: fatture insolute, schermate Eureka.

### **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.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, come di seguito precisato.

Nel caso di specie l'istante lamenta la mancata migrazione dell'utenza 085/29XXX da Telecom a Fastweb, nonché l'indebita fatturazione per aver quest'ultimo operatore addebitato illegittimamente i costi dei canoni relativi anche all'utenza medesima nonostante non si fosse mai perfezionata la migrazione medesima.

Dalla documentazione agli atti esaminata è stato acclarato che l'istante in data 14/02/2013 sottoscriveva un contratto con l'operatore Fastweb per la migrazione dell'utenza.

Come ammesso anche dal gestore convenuto la migrazione dell'utenza non si è mai verificata. Risulta peraltro acclarato che in data 08/09/2016 l'istante trasmetteva a Fastweb il recesso del contratto per tutte le utenze ad esso intestate.

Esaminando le segnalazioni allegate all'istanza di definizione è emerso che con e-mail del 25/11/2013 l'istante chiedeva alla Fastweb l'annullamento della richiesta di migrazione per l'utenza 085/29XXX e nel contempo anche il ricalcolo della fattura del 30/09/2016 in cui sarebbe stato fatturato il canone relativo a detta utenza. Con e-mail del 07/09/2015 Fastweb comunicava all'istante che la numerazione non era migrata in quanto precedentemente annullata, come da richiesta dello stesso. Le ulteriori e-mail di agosto settembre e novembre 2015 fanno riferimento alla non corrispondenza del codice segreto necessario per effettuare la migrazione. Comunque poiché

Analizzando le fatture in atti è risultato che in effetti in ciascuna di esse è presente l'addebito del canone per l'utenza in parola, in particolare nelle fatture effettivamente saldate dall'istante che vanno dal luglio 2013 a gennaio 2016 per l'importo totale di euro 2.556,59.

Va da sé che tale addebito non può non considerarsi legittimo atteso che come ammesso dallo stesso operatore l'utenza non è mai migrata, e, quindi il servizio era fornito da altro gestore, di conseguenza l'istante ha diritto a vedersi rimborsata la somma suddetta.

Relativamente all'insoluto in essere riferito alle fatture del 31/07/2016, del 30/09/2016, del 14/10/2016, del 30/11/2016, del 31/01/2017 e del 14/02/2017, per un totale di euro 3.263,08, si precisa quanto di seguito.

Atteso che in data 08/09/2016 l'istante trasmetteva al gestore richiesta di recesso e che lo stesso entro 30 gg. avrebbe dovuto cessare il contratto e chiudere il ciclo di fatturazione, così come previsto dalle condizioni generali di contratto, ne consegue che le fatture successivamente al 08/10/2016 sono state emesse illegittimamente e quindi non dovute. Pertanto Fastweb dovrà provvedere allo storno delle fatture del 14/10/2016, del 30/11/2016, del 31/01/2017.

Peraltro, quest'ultima fattura contenente i costi delle penali di recesso anticipato non si ritiene dovuta anche per altra ragione. L'operatore si è limitato a dichiarare che il contratto aveva una durata di 36 mesi e che pertanto poiché la disdetta era intervenuta prima della naturale scadenza le penali erano dovute. Ebbene, poiché tale dichiarazione non può ritenersi esaustiva, in mancanza di prove attestanti la giustificazione di tale costo, Fastweb dovrà stornare e non più esigere la fattura di euro 562,97 emessa in data 31/01/2017.

Anche le fatture del 31/07/2016 e del 30/09/2018 non appaiono corrette, atteso che anche in esse è riportato il costo relativo all'utenza de quo, che, come ampiamente detto, non è dovuto atteso l'acclarato mancato passaggio dell'utenza medesima in Fastweb. Quindi l'operatore convenuto dovrà provvedere a stornare e non più esigere gli importi addebitati in entrambe le fatture riferiti alla detta utenza.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

**DELIBERA**  
**Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dalla società XXXService srl nei confronti dell'operatore Fastweb s.p.a. nei termini sopra evidenziati;

La società **Fastweb s.p.a.** è tenuta, oltre a pagare in favore dell'istante, la somma di euro **100,00 (cento/00)** a titolo di rimborso per le spese di procedura, a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante, **rimborsando la somma di euro 2.556,59** riferita ai canoni illegittimamente addebitati per l'utenza 085/29XXX nelle fatture emesse dal luglio 2013 a gennaio 2016. **La società è inoltre tenuta a stornare e non più esigere gli importi addebitati a titolo di canone relativo all'utenza in parola presenti nelle fatture del 31/07/2016 e del 31/09/2016. Dovrà inoltre procedere allo storno delle fatture del 14/10/2016, del 30/11/2016, del 31/01/2017 per ragioni espresse in premessa.**

2. La società Fastweb s.p.a. è altresì tenuta a comunicare a questa Autorità 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.

**CO.RE.COM. ABRUZZO**  
**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

---

4. È 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.

6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Abruzzo e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 8 febbraio 2019

**IL RELATORE**

*f.to Dott.ssa Annalisa Ianni*

**IL DIRIGENTE**

*f.to Dott. Paolo Costanzi*

**IL COMPONENTE**

*f.to Sig. Ottaviano Gentile*

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.