

**DELIBERA N. 13/17**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
XXX DI GIAMBATTISTA/FASTWEB S.P.A.  
(RIF. PROC. GU14 N° 271/16)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**

NELLA riunione del 28 febbraio 2017 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 4 dicembre 2008;

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 01 aprile 2011;

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 presentata dal Sig. XXX Di Giambattista, per il tramite dell'Associazione dei Consumatori "Robin Hood" presentata in data 03/11/2016 ed acquisita in pari data al prot. 23488;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta l'asserita illegittima fatturazione perpetrata dall'operatore Fastweb nonostante la disdetta del contratto del 15/10/2016.

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

- i. lo storno delle fatture emesse successivamente alla disdetta;

### **2. La posizione dell'operatore**

Fastweb, opponendosi alle richieste di parte istante, rileva innanzitutto come il formulario appaia sfornito di qualsiasi documento utile ai fini del decidere: non è allegato il contratto e soprattutto non è allegata copia della disdetta a cui si fa cenno. A fronte di tale assoluta carenza di documentazione, pertanto, rifiuta il contraddittorio su questioni sulle quali parte istante ha dimenticato di rispettare l'obbligo di allegazione.

Precisa inoltre che l'eccezione non è squisitamente tecnica se si tiene conto del fatto che nel formulario depositato in data 03/11/2016 ci si lamenta della fatturazione avvenuta dopo la disdetta che a detta del Sig. Di Giambattista sarebbe stata effettuata in data 15/10/2016, mentre nell'istanza di conciliazione depositata in data 14/04/2016 ci si lamenta di una mancata lavorazione della disdetta che sarebbe stata effettuata in data non precisata ad ottobre (di quale anno??). Evidentemente le due domande quella di conciliazione e quella di definizione non coincidono, e ciò in violazione delle norme regolamentari Agcom che prevedono la perfetta coincidenza delle due istanze sia nei fatti che nelle domande.

Per completezza e nel merito fa presente altresì che nessuna disdetta risulta essere inoltrata dall'istante e in ogni caso specifica che dal momento della ricezione di eventuali disdette l'operatore ha un tempo tecnico che solitamente supera i tre mesi per interrompere la fatturazione. Ne consegue che se anche la disdetta fosse stata inoltrata nella data indicata dall'utente (15/10/2016), ad oggi (10/12/2016) è del tutto normale che il ciclo di fatturazione non sia stato ancora chiuso.

Per le ragioni sopra esposte respinge ogni addebito e chiede che l'istanza venga dichiarata inammissibile per violazione dell'art. 14 allegato A della delibera Agcom 173/07/CONS.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta come di seguito precisato.

In via preliminare si rileva che l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e del tutto priva di documentazione allegata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

L'istante sostiene di aver trasmesso una disdetta all'operatore convenuto in data 15/10/2016 e che lo stesso avrebbe continuato ad emettere fatture indebitamente. Non produce alcunché a supporto della richiesta, in particolare non è stata prodotta la disdetta né indicate e prodotte le fatture di cui chiede l'annullamento, né reclami e/o segnalazioni al riguardo.

Inoltre dall'esame della documentazione ed in particolare delle istanze di conciliazione e di definizione prodotte risulta una non coincidenza degli oggetti riportati nelle stesse, atteso che nella prima dell'aprile 2016 si fa riferimento ad una disdetta inoltrata nel mese di ottobre senza precisare la data, mentre nella seconda istanza di novembre 2016, l'asserita illegittima fatturazione si sarebbe verificata a seguito di una disdetta effettuata in data 15/10/2016, addirittura in data successiva al tentativo obbligatorio di conciliazione.

Tra l'altro a seguito della trasmissione della memoria difensiva da parte dell'operatore nella quale venivano già rilevate le suddette eccezioni relative all'indeterminatezza della domanda ed alla non coincidenza delle istanze, l'istante non ha ritenuto di precisare nulla né ha prodotto controdeduzioni nei termini consentiti.

Sul punto, si rileva che, ai sensi della delibera 173/07/Cons, allegato A, art. 14, commi 3 e 4, *“l'istanza con cui viene deferita all'Autorità la risoluzione della controversia deve essere inoltrata alla Direzione con le modalità di cui all'articolo 7, comma 3 e deve rispondere a tutti i requisiti di cui al medesimo articolo. L'istanza deve, inoltre, indicare gli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia nonché l'indirizzo e-mail o il numero di fax ove si intendono ricevere le comunicazioni inerenti al procedimento”*.

La delibera 276/13/Cons del 7 aprile 2013, recante “Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, prevede, al punto III.1.2. “Contenuto e qualificazione delle istanze”, che *“oltre alle regole di carattere formale che caratterizzano la compilazione dell'istanza (da interpretarsi in maniera ragionevole, nel senso che – per esempio – se è indicata la data del tentativo di conciliazione, ma manca il relativo verbale, non è necessario dichiarare l'inammissibilità dell'istanza, potendo invece chiedersi l'integrazione del documento mancante), il contenuto della stessa merita alcune precisazioni. In primo luogo, si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Il contenuto delle singole richieste di parte, invece, può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione d'indennizzi. Pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In altre parole, quindi, se un utente*

*agisce per la sola riattivazione di un servizio, senza chiedere il relativo indennizzo, nulla osta a disporre comunque la sua liquidazione”.*

Tanto premesso non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto i) volta all'annullamento delle fatture emesse successivamente alla disdetta, stante la genericità della domanda e la scarsa documentazione acquisita agli atti, oltre che per violazione dell'art. 14 del Regolamento di cui alla delibera Agcom 173/07/CONS, atteso che l'oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, perché altrimenti se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori si consentirebbe in pratica di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

ATTESA l'accertata infondatezza della domanda di parte istante, si ritiene di non dover riconoscere il rimborso delle spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. 1. Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. XXX Di Giambattista per il tramite dell'associazione dei consumatori “Robin Hood” in data 3 dicembre 2016.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

L'Aquila, 28 febbraio 2017

**IL RELATORE**

*F. to Dott.ssa Annalisa Ianni*

**IL DIRIGENTE**

*F. to Dott.ssa Michela Leacche*

**IL PRESIDENTE**

*F. to Dott. Filippo Lucci*

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.