



# Consiglio Regionale del Molise

[DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE]

CO.RE.COM.-Molise

Campobasso,

20/02/18

Numero: 2

Oggetto: Definizione T.F. GU14 prot. 6347 del 01/06/2017 / Fastweb s.p.a. – Spese/fatturazioni non giustificate / Traffico non riconosciuto . Telefonia fissa utenza privata

L'Istruttore  
Responsabile dell'istruttoria  
Luigi Ciambriello

Il Direttore del Servizio  
Angela Auliero

Servizio Bilancio, Patrimonio e Provveditorato

*Ai sensi degli artt. 50 e 51 della legge regionale 4/2002 e degli artt. 9 e 10 del nuovo regolamento interno di amministrazione e di contabilità del Consiglio regionale del Molise n. 2/2006, il sottoscritto dirigente del Servizio bilancio, patrimonio e provveditorato del Consiglio regionale del Molise esprime parere favorevole di regolarità contabile, verificata la disponibilità finanziaria per la prenotazione dell'impegno di cui al presente atto, attesa l'esatta imputazione degli oneri sul pertinente capitolo di bilancio consiliare e la correttezza sostanziale della spesa proposta.*

Capitolo	Esercizio	Impegno	Importo	Data	Note

Il Responsabile dell'Ufficio di Ragioneria  
(Nome e Cognome)

Il Direttore del Servizio  
(Nome e Cognome)

## IL DIRETTORE DEL SERVIZIO CORECOM

**VISTA** la legge 31 luglio 1997, n. 249, *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo”*, in particolare l’articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

**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”* ;

**VISTO** l’articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle Comunicazioni elettroniche”*;

**VISTA** la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante *“Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”* e successive modificazioni e integrazioni ;

**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 in data 4 dicembre 2008;

**VISTA** la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall’AGCOM e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1° gennaio 2012;

**VISTO** il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni;

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

**VISTA** la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

**VISTA** la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS, Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n.481;

**VISTI** gli atti del procedimento, il modello GU14 prot. n. 6347 del 01/06/2017 per la controversia **T.F. / Fastweb s.p.a.**;

**VISTO** il documento istruttorio a firma del responsabile dell’istruttoria che si condivide integralmente e che forma parte integrante del presente atto;

**RITENUTO** di dover procedere in merito;

### DETERMINA

Per quanto espresso in narrativa, che qui si intende integralmente riportato, e sulla base del documento istruttorio allegato che si condivide integralmente, che costituisce parte sostanziale del presente atto:

1) L'accoglimento parziale dell'istanza di Definizione T.F. GU14 prot. 6347 del 01/06/2017 Fastweb S.p.A Spese/fatturazioni non giustificate; Traffico non riconosciuto Telefonia fissa – utenza privata n. \_\_\_\_\_ con obbligo di rimborso a carico di Fastweb spa di € 52,50 (cinquantadue/50) in favore dell'utente-ricorrente con bonifico o assegno bancario.

2) Di compensare tra le parti, le spese di procedura.

3) Di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5 del Regolamento.

Ai sensi dell'art.19, comma 3 del Regolamento, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'art. 98, comma 11 del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

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

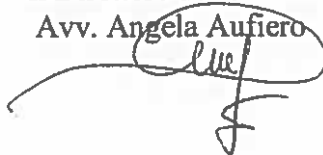
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

La presente determina formata da n. 3 fasciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Molise e dell'Autorità ( www. agcom.it).

Sono allegati al presente atto i seguenti documenti:

n.	OGGETTO:
1	Documento Istruttorio dr. Luigi Ciambriello

Il Direttore del Servizio  
Avv. Angela Aufiero





# Consiglio Regionale del Molise

## DOCUMENTO ISTRUTTORIO

**Oggetto: Definizione T.F. GU14 prot. 6347 del 01/06/2017**

**Fastweb S.p.A**

**Spese/fatturazioni non giustificate; Traffico non riconosciuto.**

**Telefonia fissa – utenza privata**

Il Responsabile dell'istruttoria dott. Luigi Ciambriello

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, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 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”*;

VISTI gli atti del procedimento, i modelli GU14 prot. 6347/17 del 01/06/2017 la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria, la comunicazione di avvio del procedimento prot.6357 del 01/06/17, il verbale di Udienza di definizione del 30/05/17 e il verbale di audizione delle parti del 07/02/17;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue.

L’istante ha depositato, il 01/06/2017, istanza di definizione, acquisita al Protocollo del CO.RE.COM. n.6347/17 del 01/06/17, avverso la compagnia Fastweb.

---

**Definizione T.F. GU14 prot. 6347 del 01/06/2017**



Il medesimo istante, nel formulario GU14, ha esplicitato di aver notato, da un riscontro bancario, alcuni prelievi effettuati da Fastweb, non autorizzati ed altri di importi diversi da quelli contrattuali. Egli allega agli atti una copia dell'Offerta Home Pack di Fastweb con data 29/07/2015, copia di lettera di recesso dal contratto di abbonamento con TIM prodotta in pari data 29/07/2015 e copia di una lista incassi-estratto bancario.

Per quanto sopra egli ha richiesto:

*il rimborso dei prelievi non autorizzati e riconoscimento indennizzo per il problema ricevuto.*

Con memoria del 28/06/2017, Fastweb S.p.A si è costituita deducendo l'inammissibilità dell'istanza.

In particolare l'operatore ha precisato che l'utente avrebbe dovuto quantomeno indicare quali erano gli importi esatti che il ricorrente avrebbe dovuto pagare in luogo di quelli effettivamente addebitati e contestualmente sostiene che gli importi di cui l'utente si duole, sono perfettamente coincidenti con quelli indicati nelle fatture emesse da Fastweb. Viene infine segnalata l'assoluta assenza di reclami da parte dell'utente in merito alla controversia di cui trattasi.

Le parti hanno partecipato alle fasi di conciliazione conclusa con udienza del 30/05/2017 e di definizione con udienza n.15/2018 del 07/02/2018 senza addivenire ad una soluzione conciliativa della controversia.

PRELIMINARMENTE, l'istanza è da ritenersi parzialmente accoglibile.

NEL MERITO, la richiesta dell'istante è corredata da copia dell'Offerta Home Pack di Fastweb con data 29/07/2015 che si riconduce ad una offerta promozionale lanciata in quel periodo dall'operatore, che prevedeva il pacchetto Home Pack al costo di 25,00 euro al mese per il primo anno, poi 54,90 euro per i periodi successivi; quanto sopra si evince anche da offerta pubblicizzata su giornali e su internet nel periodo di riferimento: pubblicazione "OGGI" (<http://www.oggi.it/famiglia/offerte-e-risparmio/2015/11/09/con-i-nuovi-prezzi-fastweb-l-offerta-Home-Pack-è-la-più-conveniente...>).

Quanto descritto coincide con l'importo di "€25,00 IVA INCLUSA" apposto sul modulo in fase di adesione dell'utente all'offerta del pacchetto avvenuta nella sopra individuata data del 29/07/2015.

Si rileva assenza di prova contraria da parte dell'operatore.

Da quanto sopra illustrato si prende atto che:

- L'adesione dell'utente all'offerta è avvenuta in data 29/07/2015;
- Ne consegue che la promozione al costo di € 25,00 al mese si protrae fino alla data del 28/07/2016;
- Il ricorrente lamenta una fatturazione non giustificata nell'arco temporale dal mese di dicembre 2015 al mese di aprile 2017.

Si premette che, vista la richiesta del ricorrente e considerato quanto sopra, il periodo che verrà preso in esame e quello relativo al **dicembre 2015/luglio 2016** arco temporale di vigenza dell'offerta economica di € 25,00 al mese ed oggetto di ricorso.

Dall'esame della documentazione agli atti si riscontra che la fatturazione di seguito riportata, emessa da Fastweb nel periodo di riferimento risulta parimenti riscontrata nella elencazione in copia di lista incassi-estratto bancario depositata dal ricorrente, ma contestualmente risulta non conforme all'offerta promossa dal medesimo operatore:



- Fattura n. 9917069 del 31/12/2015 periodo 19/12/2015/29/02/2016 importo € 83,64
- Fattura n. 1434062 del 29/02/2016 periodo 01/03/2016-30/04/2016 importo € 76,04
- Fattura n. 3201302 del 30/04/2016 periodo 01/05/2016-30/06/2016 importo € 70,00
- Fattura n. 4865023 del 30/06/2016 periodo 01/07/2016-31/08/2016 importo € 72,05

Infatti tutte le fatture sopra elencate, pur rientrando nell'arco temporale dell'annualità, recano la precisazione: "promozione di 32,00 euro/mese per i primi 12 mesi..." in difformità rispetto all'importo di 25,00 euro al mese per il primo anno come innanzi individuato.

Pertanto la differenza tra la promozione di euro 25,00 al mese offerta all'utente e quella di euro 32,00 al mese effettivamente praticata risulta di euro 7,00 al mese; questo importo è da moltiplicarsi per 7,5 mesi (seconda metà di dicembre 2015 come da ricorso dell'utente, fino a luglio 2016 compimento dell'anno interessato dalla promozione a 25,00 euro), per cui si ritiene che il ricorrente possa essere rimborsato della somma di € 52,50.

Per quanto riguarda l'"indennizzo per il problema ricevuto" richiesto dal ricorrente, si ritiene che tale voce non trova riscontro nelle fattispecie contemplate dalla normativa, soggetto ad indennizzo, per cui la richiesta non risulta accoglibile.

#### Spese di procedura.

Quanto alle spese di procedura, pur se non richieste, visto l'articolo 19 comma 6 della Delibera n.173/07/CONS, visto l'articolo 19 III.5.4 della Delibera n.276/13/CONS, considerata l'esiguità dell'importo in oggetto, si ritiene debbano essere compensate tra le parti.

TUTTO CIO' PREMESSO

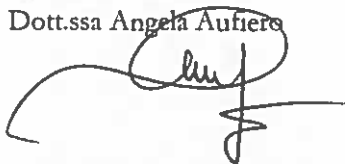
PROPONE:

Al Direttore del Servizio CO.RE.COM e altri Organi di Garanzia:

- 1) L'accoglimento parziale dell'istanza di Definizione T.F. GU14 prot. 6347 del 01/06/2017 Fastweb S.p.A Spese/fatturazioni non giustificate; Traffico non riconosciuto Telefonia fissa – utenza privata n. 087492100 con obbligo di rimborso a carico di Fastweb spa di € 52,50 (cinquantadue/50) in favore dell'utente-ricorrente con bonifico o assegno bancario.
- 2) Di compensare tra le parti, le spese di procedura.
- 3) Di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 14/02/ 2017

Visto si condivide  
Il Direttore del Servizio  
Dott.ssa Angela Aufiero



Il Responsabile dell'istruttoria  
(dott. Luigi Ciambriello)