

DELIBERA N. 45/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / FASTWEB XXX

(GU14/578916/2023)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 10/07/2023;

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*”;

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 sugli indennizzi*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 16/01/2023 acquisita con protocollo n. 001XXX2 del 16/01/2023;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 10/07/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 29/11/2022, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 16/01/2023 nei confronti di Fastweb XXX, d'ora in poi Fastweb, dichiarando quanto segue.

Nel 2019, nel proprio appartamento di via XXXXXX a XXXXXX, era attivo un contratto internet con Fastweb.

A giugno di quello stesso anno veniva sottoscritto un nuovo contratto con Vodafone intestato alla propria compagna XXXXXX, convivente nella medesima residenza, contratto in cui veniva richiesta palesemente la cessazione della rete precedente Fastweb.

Ignari della mancata cessazione (non avendo ricevuto nessuna comunicazione da parte di entrambi gli operatori), utilizzavano il contratto con Vodafone, cessato poi regolarmente nel 2021 per passaggio a Tim.

Non avendo ricevuto mai nessuna fattura o comunicazione da parte di Fastweb sulla mail regolarmente indicata in fase di sottoscrizione di contratto, si accorgeva solo in seguito dell'addebito mensile di euro 29,95.

All'atto della presentazione dell'istanza di conciliazione, ha richiesto a Fastweb la cessazione del contratto per evitare ulteriori addebiti.

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

a) Rimborso di tutte le rate pagate senza mai usufruire del servizio in quanto sostituito da altro operatore dal giugno 2019 ad agosto 2022 compreso per complessive 38 rate (che venivano scalate direttamente sul conto senza emissioni di fatture direttamente comunicate tramite domiciliazione o mail).

2. La posizione dell'operatore

Costitutosi con memoria del 07/02/2023, l'operatore ha contestato tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza di definizione, opponendosi alle richieste avversarie per le seguenti ragioni.

Non risulta a sistema un passaggio tra operatori, come risulta dall'allegato storico aziendale riportato in memoria.

Inoltre, la PDA allegata ex adverso è intestata ad altro soggetto, circostanza che esclude in radice la migrazione.

Inoltre, che un passaggio di operatori non ci sia stato è dimostrato proprio dalla schermata Eureka trascritta sempre in memoria, che non riporta alcuna migrazione.

Pertanto, in assenza di migrazione, sarebbe stata necessaria una disdetta diretta a Fastweb per far cessare il contratto.

La sola disdetta che Fastweb ha ricevuto è del 26/08/2022.

Contratto cessato il 29/09/2022.

Reclami non sono stati inoltrati, né sono agli atti.

L'istanza è infondata.

3. Motivazione della decisione

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

L'istante chiede il rimborso di quanto percepito da Fastweb nonostante il passaggio ad altro operatore senza indicare, tuttavia, il numero dell'utenza controversa.

Non si rinvennero in atti, inoltre, gli eventuali reclami volti a segnalare il disservizio, né documenti idonei a fornire prova degli avvenuti pagamenti.

A sostegno della propria posizione, l'istante produce unicamente una proposta di abbonamento "Vodafone Rete Fissa" con cliente la signora XXXXXX (indicata in formulario come compagna convivente) e da quest'ultima sottoscritta in data 05/06/2019.

Nella proposta de qua, la Cliente chiede "il servizio di portabilità del numero e delega Vodafone XXX a richiedere all'operatore di Provenienza la disattivazione della linea indicata a condizione che la richiesta di Portabilità del numero di rete fissa verso Vodafone XXX vada a buon fine. La delega implica formale recesso del rapporto contrattuale d'abbonamento attualmente in essere con l'Operatore di Provenienza, fatti salvi gli obblighi del Cliente derivanti dallo stesso Contratto. Cliente prende atto ed accetta che il recesso del contratto d'abbonamento con l'Operatore di Provenienza implica la disattivazione automatica di eventuali servizi di Carrier Selection/Preselection eventualmente attivi con altri Operatori di rete fissa".

Vero è che in quella stessa proposta la Cliente XXXXXX dichiara di essere titolare di linea Fastweb, linea che non risulta indicata.

Neppure risulta compilata quella parte del modulo che prevede la possibilità di dichiarare che titolare della linea è soggetto diverso che ha autorizzato a stipulare per suo conto la richiesta di abbonamento in qualità di Coniuge o Convivente o Erede.

Tenuto conto di quanto sin qui esposto, gli addebiti dei canoni così come contestati dall'istante non possono ritenersi illegittimi in quanto nulla è intervenuto a modifica del rapporto contrattuale con l'istante sino ad agosto 2022, allorché quest'ultimo comunicava a Fastweb la propria volontà di recedere.

Tra l'altro, la ricostruzione difensiva del gestore, che non è stata contestata dall'istante, risulta coerente con il quadro sinora profilato.

Di conseguenza, non potendosi disporre il rimborso di quanto richiesto, l'istanza viene respinta.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Fastweb XXX per le motivazioni di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 10/07/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi