

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 26 del 3 luglio 2024

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX/ FASTWEB s.p.a. (GU14/666931/2024)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo		X
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto anche con funzioni di verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXX del 05/03/2024 acquisita con protocollo n. 0070115 del 05/03/2024

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

XXXXXXXXXX lamenta quanto segue: - mancato subentro di due numeri telefonici (uno dei quali ora lo abbiamo disattivato visto l'inerzia); - emissione fatture pagamento in conto corrente; - ricarica addebito di importi superiori per effetto del mancato subentro; - disservizi con gli operatori del call center: molte volte interrompevano la chiamata e bisognava ricominciare la trafila.

L'istante conclude chiedendo:

l'avvio di procedura di subentro avviata il 10/10/2023;

il controllo di tutti i pagamenti effettuati.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto – Fastweb S.p.A. – rileva che le doglianze di XXXXXXXXXXXX sono infondate in fatto e in diritto e ne chiede di conseguenza il rigetto.

L'istante lamenta il mancato/ritardato subentro di numerazione mobile XXXXXXXXXXXX. Tale subentro è avvenuto il 2/4/2024 ed il contratto avente codice cliente XXXXXXXX intestato ad XXXXXXXXXXXX è stato chiuso in data 3/4/2024 con contestuale apertura di un nuovo codice cliente XXXXXXXX intestato alla sig.ra XXXXXXXXXXXX. Nel procedimento UG/663297/2024 è stato richiesto il documento leggibile della sig.ra XXXXXXXXXXXX in data 29/2/2024. Alla data di udienza del 5/3/2024 non era stata depositata la documentazione richiesta. Tale richiesta nasce dal fatto che a suo tempo quando fu richiesto il subentro la documentazione era illeggibile. Solo dopo aver depositato il presente GU14 è stato depositato un documento leggibile, in data 6/3/2024 e solo dopo che Fastweb ha rinnovato la richiesta sempre in data 6/3/2024.

Con il deposito leggibile del documento Fastweb è stato in grado di poter procedere a quanto richiesto con espletamento della procedura avvenuto in data 2/4/2024.

Per quanto scritto Fastweb, senza assunzione di responsabilità e solo al fine di giungere ad una conciliazione, accoglie le richieste (in parte già accolte con il subentro effettuato) e propone, come richiesto, un indennizzo di € 100,00 da effettuarsi sulle coordinate bancarie presenti nel procedimento oltre allo storno integrale dell'inso-luto sino a chiusura del ciclo di fatturazione relativamente al contratto avente codice cliente XXXXXXXX

Si vuole solo precisare che il costo del mobile è sempre stato pari ad € 8,95 e non si riscontrano addebiti di importi superiori.

L'operatore conclude chiedendo il rigetto di ogni domanda di parte istante

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, si ritiene che le richieste di parte istante non siano meritevoli di accoglimento, per i motivi che seguono.

Preliminarmente, si ritiene necessario definire in maniera puntuale l'oggetto della presente decisione, anche in base alla condotta delle parti nel procedimento.

A tal riguardo, si rileva decisivo il comportamento di parte istante la quale, pur indicando in formulario che la doglianza riguardi il “mancato subentro di due numeri telefonici” (uno dei quali asseritamente disattivato per

l'inerzia dell'operatore), in concreto limita la propria richiesta unicamente al rapporto concernente la linea XXXXXXXXXX precisando tale circostanza nel *form* della piattaforma Conciliaweb, senza aggiungere alcun riferimento alla seconda linea per la quale verrebbe lamentato il mancato subentro.

Deve pertanto ritenersi che l'oggetto della decisione non possa che essere circoscritto all'asserito mancato subentro alla linea XXXXXXXXXX anche per ragioni di parità tra le parti, essendo questa l'unica linea sulla quale è stato possibile instaurare il contraddittorio e sulla quale, conseguentemente, si incentrano gli scritti difensivi di parte resistente.

Deve inoltre rilevarsi che l'operatore, nella propria memoria difensiva, fa presente che l'espletamento della procedura di subentro è stato concluso il 2/4/2024; sul punto, non sono intervenute contestazioni da parte istante nella prima difesa utile (memoria di replica e controdeduzioni).

Deve quindi ritenersi provata, in quanto non contestata, la circostanza che la procedura di subentro relativa alla linea XXXXXXXXXX sia stata effettivamente conclusa il giorno 2/4/2024, così come sostenuto da Fastweb in memoria difensiva, e che, pertanto, la richiesta di XXXXXXXXXX di cui al punto 1), nei termini in cui è stata proposta da parte istante, sia da ritenersi superata per sopravvenuta cessazione della materia del contendere. Va oltretutto soggiunto che, come già sostenuto da questo Corecom (deliberazione n. 74/2020), "il subentro consiste in una variazione anagrafica del contratto, in base alla quale ad un utente (cedente) ne subentra un altro (cessionario o subentrante), debitamente autorizzato dal primo; ciò che muta è l'intestazione del rapporto, che resta invariato nei suoi aspetti sostanziali (profilo contrattuale, ubicazione dell'utenza) (...) il quadro regolamentare vigente non prevede la liquidazione di un indennizzo per mancato subentro.

Ad abundantiam, si rileva che il mancato subentro può determinare problematiche in ordine all'intestazione della fatturazione, e in quanto tale, attenendo a profili fiscali, non rientra tra le competenze di quest'Autorità..." (v. anche Corecom Toscana determinazione 5/18).

Anche volendo reinterpretare in favor utentis l'istanza di cui al punto 1) nelle forme di un'istanza per indennizzo per ritardato subentro nella numerazione mobile, è insuperabile ostacolo a qualsiasi riconoscimento economico in favore dell'utente la circostanza che il Regolamento indennizzi non prevede, tra le fattispecie indennizzabili, il tardivo subentro in una numerazione.

Per mera completezza, va infine rilevato che, anche dal punto di vista probatorio, XXXXXXXXXX non ha contestato né prodotto alcunché per confutare la ricostruzione fattuale proposta da parte resistente in memoria difensiva, per la quale il ritardo nel mancato subentro è stato dovuto all'illeggibilità del documento di identità del subentrante (allegata alla richiesta di subentro).

Tale circostanza è da ritenersi pertanto non contestata ed è, peraltro, confortata dalle due richieste di deposito del documento formalizzate dall'operatore dapprima nel procedimento di conciliazione e successivamente nel presente procedimento di definizione.

Quanto invece alla richiesta di parte istante di cui al punto 2), relativa al controllo di tutti i pagamenti effettuati, se ne deve necessariamente rilevare la genericità, essendo assente qualsiasi riferimento, pur parziale, sia in ordine al periodo di tempo al quale si riferisce la doglianza, sia in ordine agli importi contestati, che consenta di apprezzare l'eventuale sussistenza o meno degli addebiti in parola.

Da quanto precede, consegue che, complessivamente, la presente istanza formulata da XXXXXXXXXX non può essere accolta e deve pertanto essere disattesa.

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXXXXX nei confronti di FASTWEB s.p.a. per le motivazioni di cui in premessa.
2. 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. 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.

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.