

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

Deliberazione n. 9 del 19 marzo 2025

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXX / FASTWEB SPA (GU14/715616/2024)

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 e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla 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 Vice-Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Antonio Maria Orlando dell'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 XXXXXXXX del 14/11/2024 acquisita con protocollo n. 0300242 del 14/11/2024;

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

L'istante fa presente quanto segue.

Dopo propria richiesta, a decorrere da giugno 2022, XXXXXX vedeva traslocata la linea fissa dall'indirizzo di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Contestualmente al trasloco, l'istante chiedeva il cambio di intestazione da XXXXXX a XXXXXXXXXXXX. e il tecnico Fastweb che interveniva a cambiare il modem riferiva che la vecchia linea sarebbe stata dismessa automaticamente senza che fosse necessaria alcuna richiesta.

Tuttavia, facendo un controllo dei pagamenti, l'istante si accorgeva che risultavano (e risultano) pagate bollette per un totale di € 736,27 per la numerazione (casa) inesistente XXXXXXXX, mai in realtà dismessa nonostante il cambio di intestazione come richiesto.

Peraltro, la suddetta numerazione non ha mai funzionato (essendo stato dismesso il modem vecchio) come emerge dalle bollette stesse.

Alla luce della responsabilità grave dell'operatore e dell'esistenza di un contratto non richiesto (per cui si riserva segnalazione ad AGCM) l'istante conclude chiedendo:

- il rimborso di tutte le somme pagate per € 736,67 oltre interessi legali, indennizzo e spese legali;
- in via istruttoria, la produzione delle bollette non più presenti sul portale e relative alla fatturazione di giugno, luglio e agosto 2022.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto ha prodotto memoria difensiva in data 12/12/2024, esponendo che la ricostruzione dei fatti, come riportati in formulario, non sembra corrispondere a quanto avvenuto.

Parte istante sottoscriveva un contratto con Fastweb a giugno 2021 (codice cliente XXXXXX) con richiesta di attivazione di nuova linea in XXXXXXXXXXXX il servizio è stato attivato a giugno 2021 con numerazione XXXXXX e, nel marzo 2022, per tale contratto è stato effettuato un trasloco in XXXX XXXXX

Tale contratto è stato oggetto di disdetta da parte del cliente a fine marzo 2024 con cessazione e chiusura dello stesso nei termini i primi giorni di maggio 2024. Tutte le fatture risultano pagate. Si precisa ulteriormente che le fatture emesse in relazione al contratto avente codice cliente XXXXX, intestato ad XXXX XXXXXX dal marzo 2022 alla cessazione del contratto cumulano la somma di € 689,68 e non di € 736,67 come riportato nel formulario, nel quale si legge di un subentro da parte di XXXXXXXX. nel contratto precedentemente intestato alla XXXXXXXX Di tale subentro, si legge nel formulario del marzo 2022, non vi è evidenza tanto è vero che nel marzo 2023 l'istante a nome XXXXXXXX. sottoscriveva un nuovo contratto, cod. XXXXXXXX, sempre con richiesta di attivazione di una nuova numerazione in XXXXXXXXXXXX Tale contratto veniva attivato in data 11 aprile 2024 con fatturazione a far data dal 12 aprile 2024. Al reclamo inviato dal legale, Fastweb ha risposto in data 29 maggio 2024. Nessuna richiesta di subentro vi è stata nel 2022. Non appena ricevuta la disdetta del contratto, cod. cliente XXXXXXXX, intestato a XXXXXXXXXXXX Fastweb ha provveduto alla sua chiusura e cessazione. Il contratto intestato ad XXXXXXXX. è del 2023 e non del 2022. Alcuna responsabilità è ascrivibile a Fastweb e la fatturazione è da considerarsi legittima.

Fastweb conclude pertanto chiedendo il rigetto di ogni richiesta di parte istante.

La replica dell'istante.

Con note in data 20/12/2024, l'istante replica alla memoria difensiva dell'operatore, esponendo quanto segue. La vecchia numerazione XXXXXX, intestata ad XXXXXXXX ha smesso di funzionare al momento dell'installazione della nuova linea intestata ad XXXXXXXX di cui la medesima è legale rappresentante.

Ciò lo si deduce:

1. dalla mancata contestazione della difesa di controparte circa il non funzionamento della vecchia linea telefonica;
2. dalla mancanza di contestazioni di Fastweb al reclamo circa il non funzionamento della linea;
3. dal fatto che non v'è collegamento alla linea telefonica esterna (che è stata impegnata per quella di XXXXXXXX il cui contratto non è mai stato in contestazione);
4. dalle fatture prodotte dalla scrivente difesa che mostrano la totale mancanza di consumi.

Conseguentemente, la vecchia linea è stata scollegata (perché il tecnico collegava la nuova e quindi molto presumibilmente diceva, come riportato in atti, "la vecchia linea non deve dismetterla perché si dismetterà da sola") e Fastweb non ha fornito alcun servizio per la linea intestata a XXXXXXXX ragion per cui non è dovuto alcun pagamento da parte di quest'ultima e ciò che è stato pagato dovrà essere rimborsato.

Ne consegue che non doveva essere data alcuna disdetta dal cliente, essendo stata interrotta la linea e, conseguentemente, non erogato alcun servizio.

Si evidenzia, infine, che l'immobile insistente in XXXXXXXX è intestato ad XXXXX, non ad XXXXXXX ed è un immobile commerciale non residenziale.

Sul quantum debeatur, lo scrivente patrocinio rileva che la fatturazione relativa a un servizio non erogato è pari ad € 408,36 e di tale cifra si richiede la restituzione.

In ogni caso si contesta l'importo relativo alla fatturazione di XXXXXXX, rilevando la mancata produzione delle fatture richieste.

3. Motivazione della decisione

Nella fattispecie qui in esame, XXXXXXX espone di aver chiesto il trasloco della propria linea fissa, nel giugno 2022, da XXXXXXX al nuovo indirizzo di XXXXXXX con contestuale cambio di intestazione verso la soc. XXXXXX; in occasione di tale operazione, il tecnico dell'operatore avrebbe riferito che la vecchia linea sarebbe stata dismessa automaticamente senza necessità di relativa richiesta. Successivamente, l'istante si avvedeva dell'avvenuto pagamento per € 736,27 per il numero inesistente XXXXXX, mai dismessa nonostante il cambio di intestazione richiesto e che mai ha funzionato, come rilevabile dalle bollette. XXXXXX conclude chiedendo: 1) il rimborso di tutte le somme pagate per € 736,87 oltre interessi legali, indennizzo e spese legali; 2) in via istruttoria, la produzione delle bollette non più presenti sul portale relative a giugno, luglio e agosto 2022. Fastweb deduce a propria difesa che la linea XXXXXX, attivata a giugno 2021 e traslocata a marzo 2022, è stata oggetto di disdetta a fine marzo 2024 con chiusura a maggio 2024, per fatture emesse e pagate per € 689,98 e non 736,67. Fastweb rileva che non corrisponde al vero che, contestualmente al trasloco a marzo 2022, l'istante abbia chiesto il subentro di XXXXXXX nella linea traslocata; solo nel marzo 2023 XXXXXX XXX avrebbe richiesto un nuovo contratto, con nuova numerazione, successivamente attivato ad aprile 2023; la disdetta sarebbe stata quindi lavorata tempestivamente, essendo pervenuta solo a fine marzo 2024. A quanto prospettato, l'istante replica che la vecchia numerazione XXXXXXX1 ha smesso di funzionare all'atto dell'installazione della nuova linea intestata ad XXXXXXX come deducibile dalla mancanza di contestazione di Fastweb sul non funzionamento della linea e sul relativo reclamo, dalle fatture prodotte e dal mancato collegamento alla linea telefonica esterna. Non essendo stato fornito alcun servizio in conseguenza dell'interruzione della linea, non doveva essere data alcuna disdetta dal cliente. L'istante rettifica quindi la propria richiesta restitutoria in € 408,36.

All'esito dell'istruttoria, si ritiene che l'istanza di XXXXXX non sia suscettibile di accoglimento, per le ragioni che seguono.

Deve essere in primo luogo rilevato che il punto focale della fattispecie in esame ruota intorno alla contestualità o meno, invocata da parte istante, tra trasloco della linea XXXXXX e cambio di intestazione della stessa: in particolare, nella ricostruzione dell'istante, entrambe queste richieste sarebbero state formulate a marzo 2022.

Tale ricostruzione è contestata dall'operatore che rileva come, invece, alcun subentro sia stato richiesto da XXX XXXX in favore di XXXXXX nel marzo 2022 e che invece, nel marzo 2023, XXXXX avrebbe richiesto (sempre presso la nuova sede di XXXXXXXX) l'attivazione di una nuova numerazione.

Va opportunamente premesso che, come sovente affermato dalla giurisprudenza (v., ex multis, Deliberazione Corecom Lazio n. 52/12) "il subentro consiste, notoriamente, in una variazione amministrativa del contratto, in base alla quale ad un utente (cedente) ne subentra un altro (cessionario o subentrante), debitamente autorizzato dal primo; ciò che cambia è l'intestazione del rapporto, che resta invariato nei suoi aspetti sostanziali (profilo contrattuale; ubicazione dell'utenza)".

Sotto il profilo probatorio, la prospettazione dell'istante per il quale il subentro sarebbe avvenuto nel marzo 2022 non risulta essere confortata da elementi documentali a sostegno, né appare altrimenti comprovata o comprovabile l'affermazione, di per sé generica, che all'espressa disdetta della linea fissa - originariamente esercita presso l'indirizzo di XXXXXXXX- l'istante non abbia dato luogo poiché indotta in errore dalla circostanza che il tecnico Fastweb avesse riferito che la vecchia linea sarebbe stata dismessa automaticamente senza che fosse necessaria alcuna richiesta.

A tal riguardo, si deve ricordare l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, delibera Corecom Veneto n. 37/2024).

Ne consegue che se, da un lato, l'istante non risulta aver provato di aver richiesto il subentro nella linea in questione a marzo 2022, dall'altro lato neppure sarebbe attribuibile in via interpretativa un significato di disdetta "per fatti concludenti" alla mera richiesta di trasloco.

Al riguardo, una volta stabilito che quanto dedotto da parte istante in merito all'intervenuta richiesta di subentro non risulta comprovato, deve ulteriormente evidenziarsi che la richiesta di rimborso formulata da XXXXXXXX per le fatture addebitate, relativamente alla linea XXXXXXXX, nel periodo tra giugno 2022 e aprile 2024 non può fondare neppure sul mero dato di fatto che l'utente non risulta aver effettuato alcun consumo nel periodo in questione, non essendo tale semplice circostanza idonea a giustificare l'insorgenza di una obbligazione restitutoria in capo all'operatore (atteso che, peraltro, la linea non disdetta e quindi ancora attiva sarebbe stata comunque astrattamente utilizzabile). Infine, in riferimento alla generica richiesta di "indennizzi" estesa da parte istante in formulario, è necessario rammentare che, ai sensi dell'art. 14, comma 4 del Regolamento indennizzi, "sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte".

A tal proposito, deve essere rilevato che la circostanza che XXXXXX si sia avveduta nel marzo 2024 degli addebiti operati da Fastweb per la linea qui in contestazione (che coprono l'intervallo di tempo tra giugno 2022 e marzo 2024) non può essere ritenuta, isolatamente considerata, sufficiente a riconoscere all'istante il diritto al riconoscimento di indennizzi in relazione a quanto accaduto.

Del resto, nulla comprova al riguardo XXXXXXXX che, invece, produce tutte le fatture emesse – ed evidentemente regolarmente messe a disposizione dell'istante da parte di Fastweb – nel periodo interessato

dai fatti per cui è causa (ad eccezione di quelle – giugno, luglio, agosto 2022 – per le quali l'istante formula un'istanza istruttoria motivata non già dalla mancata trasmissione dei documenti contabili, bensì dall'eccessiva vetustà degli stessi, non più disponibili nell'area personale dell'utente.

Ne consegue che, non essendo emersi elementi dai quali desumere che Fastweb abbia in qualche modo omesso di portare tempestivamente ciascun addebito alla conoscenza dell'istante, anche sotto questo profilo la condotta dell'operatore sembri manifestarsi esente da censure.

Pertanto, non può ritenersi accoglibile la richiesta di indennizzo formulata dall'istante.

Conclusivamente, si ritiene che le richieste di XXXXXX non possano trovare accoglimento

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 XXXXXXXX nei confronti di Fastweb S.p.A..
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 Vice-Presidente
Fto(*) Fabrizio Comencini

Il verbalizzante
Fto(*) Arianna Barocco

(*) 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.