

DELIBERA N. 074/2022/CRL/UD del 02/05/2022

**G. M. CXXX / FASTWEB SPA
(GU14/373174/2021)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 02/05/2022;

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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di G. M. Cxxx del 04/01/2021 acquisita con protocollo n. 0001927 del 04/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A conclusione del procedimento di conciliazione UG/XXXXXX/2021, come da verbale del 04.12.2020, l’istante ha presentato nei confronti di Fastweb S.p.A. istanza di definizione in data 04.01.2021. L’istante ha descritto quanto segue: “dovevamo fare solo un subentro nel marzo 2019 e un cambio di nome fattura perché essendomi separato avrebbe preso il contratto mia moglie ,ma non solo ci hanno fatto un ulteriore contratto ma allo scorso mese ancora arrivano doppie fatture sullo stesso numero e mi hanno addirittura tramite gestione rischi srl che devo pagare le ultime non pagate perché non solo avendole pagate per 6 mesi doppie mi dovevano fare il rimborso mai avvenuto ma addirittura continuano nonostante telefonate registrate da gennaio 2019 per come ci saremmo dovuti comportare a marzo e priva valeva la comunicazione registrata a voce ,e poi la pec,e poi la firma digitale ,e poi la pec più firma insomma sempre una ce n era nonostante mi dicevano che ero apposto per poi continuare a mandarmi fatture doppie di XXXXXXXX XXXXXXXX mia ex moglie e Cxxx G. M. facendoci spendere altri soldi che non sarebbero dovuti essere mai spesi e tutti gli spostamenti ai vari negozi mai avvenuti”. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: “800 euro considerando che tra le bollette in eccedenza e tutti i fastidi e i gg persi tra negozi vari per non risolvere mai nulla oltre 12 viaggi e 50 telefonate di ore per sentirmi dire che avevo ragione ma non potevano fare nulla perché non dipendeva da loro e che vedevano sui monitor ciò che dicevo che pagavamo doppio sullo stesso numero telefonico che se pur feci via voce e mail il distacco, questo non veniva eseguito”.

2. La posizione dell’operatore

La società Fastweb S.p.A, in data 12 febbraio 2021, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all’art.16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha esposto quanto segue: “... Occorre precisare che l’istante è titolare di un solo contratto avente codice xxxx875. Per tale contratto non risulta esser mai stato richiesto alcun subentro e nulla è stato allegato al fascicolo documentale. Oggetto dell’istanza è la ricezione di doppie fatture relative al contratto xxxx875 (a nome dell’istante) e di altro contratto intestato ad altro soggetto Il sig. Corbelli sostiene che tali fatture siano state emesse in riferimento ad una stessa numerazione ma nulla è depositato nel fascicolo documentale, né parte istante ha la legittimità attiva relativamente a tale citato

secondo contratto (intestato a diverso soggetto non facente parte dell'odierna procedura). Il Sig. Corbelli nel formulario asserisce di aver inviato pec a Fastweb per la disdetta del contratto, ma le stesse non sono presenti nel fascicolo documentale, e non per un subentro. Per tuziorismo difensivo occorre dire che nel fascicolo documentale dell'UG/XXXXXX/2020 è depositato un foglio però senza data certa e senza prova di invio della pec, in ogni caso tale documento – prodotta dalla parte istante – parrebbe essere datato 6/2019 (di certo non marzo/2019). In ogni caso, Fastweb dopo aver ricevuto regolare disdetta (luglio 2019) cessava il contratto relativamente alla sola parte fissa ad agosto 2019 ovvero entro i termini contrattuali, si allega fatta del 01 09 2019 ... Si ricorda che al contratto avente codice cliente xxxx875 erano legate, oltre alla numerazione fissa, anche delle numerazioni mobili (tre numerazioni mobili). L'ultima Port Out di una numerazione mobile legata al contratto è del mese di settembre 2019 ... Il contratto veniva chiuso successivamente all'ultima Port Out in data 20 9 2019. Per quanto esposto le fatture sono state emesse regolarmente. Parte istante non ha saldato le fatture, contenenti anche i costi delle tre SIM, da quella del 1 6 2019 sino alla fattura del 1 9 2019, per un insoluto di €.199,89. In ragione di quanto sopra esposto, è di palese evidenza che alcuna responsabilità è ascrivibile a Fastweb e che le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono essere accolte poiché non sono supportate da adeguata documentazione probatoria di cui all'art.2697 codice civile “chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento” e, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante – nel caso di specie il Corecom – di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria ("onus probandi incumbit ei qui dicit"). Infatti, l'istante non ha allegato alcun documento di subentro e alcun reclamo, sul quale l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi. In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che “Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatorequalora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione” (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). Inoltre, il deposito della fatture, da parte dell'istante, non consentono di verificare la doppia fatturazione oggetto di contestazione per riconoscere gli indennizzi previsti dall'allegato A alla delibera n.347/18/CONS.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza XXX XXX proposta nei confronti società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in narrativa.

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.

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

La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 02/05/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO