AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 8/2020

XXX / FASTWEB SPA
(GU14/106636/2019)

Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 11/2/2020;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante "Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni" e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3";

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 04/04/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 04/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento al contratto cod. cliente n. XXX, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) con raccomandata a/r del 28 marzo 2017, inviava disdetta dei contratti Sky + Fastweb ed il successivo 20 maggio provvedeva alla restituzione del modem;

b) nonostante ciò, la fatturazione proseguiva;

c) sono stati inoltrati reclami al 192 e, nonostante le rassicurazioni ricevute, la situazione non è stata regolarizzata.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I)cessazione del contratto;

II) storno dell'intera posizione debitoria, sino a chiusura del ciclo di fatturazione;

III) indennizzo per la mancata lavorazione del recesso.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) alcuna comunicazione di disdetta è giunta alla scrivente, né alcun reclamo relativo alla mancata lavorazione della stessa;

2) l'utenza è passata ad altro operatore il 5 novembre 2018 ed in pari data il contratto, lato Fastweb, è stato chiuso;

3) la sola disdetta inviata a Fastweb in data 28 marzo 2018 riguardava un altro contratto, poi cessato il successivo 30 aprile; 4) il servizio risulta regolarmente fruito sino al perfezionamento della migrazione, e quindi anche successivamente alla restituzione del modem, a riprova del fatto che la cessazione, chiesta e gestita, riguardava un contratto diverso da quello di cui è questione.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i seguenti motivi.

L'istante lamenta la mancata gestione del recesso, tuttavia omette di versare agli atti del fascicolo la richiesta di cessazione del contratto. Viceversa, dalle schermate Eureka, depositate dal gestore, emerge che la numerazione associata al codice cliente n. XXX è migrata ad altro operatore in data 5 novembre 2018. Questo dato è confermato anche dalla fattura del 1 dicembre 2018, contenente accrediti relativi ad importi addebitati successivamente al 5 novembre 2018 ed addebiti legati alla cessazione del contratto in detta data.

Pertanto, non essendo stata fornita alcuna documentazione attestante la richiesta di recesso dal contratto avente cod. cliente n. XXX, e sulla base degli elementi forniti dal gestore, come sopra riportati, la domanda non può essere accolta.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. XXX, via XXX – XXX, nei confronti dell'operatore Fastweb SpA, per i motivi sopra riportati. Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 11/2/2020

IL PRESIDENTE