

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 07/2022

Estratto del processo verbale della seduta n. 02 del 18/02/2022

Oggetto: Definizione della controversia XXXXXXX/Fastweb S.p.A.
(GU14/478840/2021)

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il Vice Presidente

Antonella Eloisa Gatta

il componente

Cristina Vescul

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

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. 390/21/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. 670/20/CONS;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 “Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)” in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale “il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”;

VISTO l’Accordo Quadro 2018 tra Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS del 19 ottobre 2017 e da ultimo prorogato fino al 31/12/2022 con delibera 374/21/CONS del 18 novembre 2021;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e in particolare l’art.5, c.1, lett. e) sulla “definizione delle controversie, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 27 dicembre 2017, e da ultimo prorogata fino al 31/12/2022 con delibera n. 374/21/CONS del 18 novembre 2021”;

VISTA l’istanza di XXXXXXXX del 28/11/2021 acquisita con protocollo n. 0464561 di pari data;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L'istante riferisce che ad aprile 2018, dopo essere stata contattata più volte da un operatore Fastweb, ha aderito a una proposta contrattuale dallo stesso formulata che prevedeva il passaggio mediante migrazione dal "vecchio" al "nuovo" gestore. Precisa di aver accettato detta proposta in quanto l'operatore l'aveva dispensata da qualsiasi incombenza garantendo che la migrazione sarebbe avvenuta a opera esclusiva di Fastweb. Al momento della registrazione del contratto, cui si è proceduto mediante vocal order, l'istante riferisce all'operatore il proprio interesse a mantenere unicamente la linea dati e accetta, inoltre, di procedere a nome proprio benché la linea da migrare fosse intestata al marito poiché rassicurata sulla correttezza dell'operazione dal gestore. Certa della avvenuta migrazione, nel mese di giugno 2019 rileva con stupore che la fatturazione del precedente gestore non era mai cessata. Contatta, pertanto, il servizio clienti Fastweb per avere chiarimenti. Quest'ultimo conferma di aver proceduto alla chiusura con il gestore precedente come da accordi. Si rivolge, quindi, al "vecchio" gestore chiedendo spiegazioni in merito alla mancata cessazione contrattuale e apprende che il contratto non è mai stato cessato in quanto non è mai giunta alcuna richiesta di cessazione o migrazione.

Per tale motivo, a fronte di informazioni fuorvianti fornite dal gestore convenuto, parte istante chiede il rimborso delle fatture emesse in sovrapposizione con l'altro gestore a causa della mancata migrazione per un totale di € 635.00 (*seicentotrentacinque/00*).

2. La posizione dell'operatore.

Il gestore convenuto disconosce il riferimento alla numerazione di cui alla linea oggetto del procedimento e relativa ad altro operatore. Nel merito riferisce che l'istante, in data 03.04.2018, ha aderito mediante registrazione vocale all'offerta Fastweb per la fornitura di un servizio dati senza portabilità del numero. La linea dati veniva attivata il 14.04.2018. Non vi sono, riferisce, reclami effettuati dalla parte istante che, in ogni caso, risulta in regola con i pagamenti.

Nel dichiarare la propria estraneità ai fatti contestati chiede il rigetto dell'istanza affermando l'opportunità di un coinvolgimento del gestore cui appartiene la linea oggetto di contestazione.

3. Motivazione della decisione.

Si precisa preliminarmente che non si è inteso procedere all'integrazione del contraddittorio con il gestore cui appartiene la linea oggetto di contestazione, il cui intestatario è il marito della parte istante, in quanto inconferente, allo stato attuale, ai fini delle richieste di quest'ultima e anche ai fini dell'istruttoria essendo già stato chiarito che non vi è stata alcuna richiesta di migrazione e che, pertanto, il "vecchio" gestore ha continuato legittimamente fatturare.

Ciò premesso, pur prendendo atto delle dichiarazioni formulate dall'istante, deve rilevarsi che agli atti non è stata depositata alcuna prova a loro sostegno. Diversamente parte convenuta ha depositato, tra le altre, la registrazione vocale relativa al contratto in essere dalla quale si rileva inequivocabilmente che oggetto dello stesso è l'attivazione di una nuova linea dati e non una migrazione con ciò inibendo qualsiasi pretesa nei confronti della parte convenuta. Ad abundantiam va rilevato che la formulata richiesta di rimborso, essendo riferita alle fatturazioni intestate al marito, esulerebbe, in ogni caso, dal profilo indennizzatorio configurandosi, invece, come una richiesta di risarcimento del danno per il quale la competenza dell'AGCOM è esclusa.

Per i motivi sopra riportati la presente istanza si intende integralmente respinta.

Tutto ciò premesso, in fatto e in diritto

DELIBERA

Articolo 1

di rigettare l'istanza avanzata da XXXXXXXX nei confronti di Fastweb SpA.

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.

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 sui siti web del Co.Re.Com FVG e dell'Autorità.

Il direttore
del Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il presidente
Mario Trampus

Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.