Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.289
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 novembre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / FASTWEB X

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Viste le delibere Corecom Emilia-Romagna n. 27/17 e n. 35/2018; la delibera Corecom Lazio n. 20/11 e la delibera Corecom Calabria n. 55/11;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.";

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2572);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 novembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 12.02.2018, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 10.04.2018, prot . AL/2018/23408 del 10.04.2018.

L'istante ha lamentato la mancata esecuzione della procedura di subentro riguardante la propria utenza, con conseguente errata fatturazione, da parte della società Fastweb X (di seguito Fastweb). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

- in data 23.01.2013 a causa di un trasloco cedeva la propria utenza ad altro cliente inoltrando al gestore la relativa domanda di subentro;
- nonostante ciò l'operatore non provvedeva ad evadere la pratica e continuava ad emettere fatture a lui intestate;
- in data 23.11.2017 l'istante inviava un reclamo a Fastweb in cui richiedeva l'annullamento dell'insoluto maturato a causa della mancata gestione della procedura di subentro, nonché la restituzione di 1.548,88 euro indebitamente prelevati sul proprio conto prima della revoca dell'autorizzazione al rid bancario.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

a) la restituzione di 1.548,88 euro;
b) lo storno delle fatture emesse;

c) l'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo e per l'errata elaborazione del subentro.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb nella propria memoria rileva di aver erogato i propri servizi secondo le condizioni previste da contratto. L'operatore, precisa che la domanda di subentro veniva avanzata in favore di una "persona convivente" e non in favore di una "nuova coinquilina non convivente", come sostenuto dall'istante. Inoltre, in tale domanda è specificato che la cessione del contratto avrebbe avuto effetto solo se accettata da Fastweb, che avrebbe manifestato il proprio consenso con l'invio delle fatture intestate al nuovo cliente. L'operatore rileva che l'istante non ha mai provveduto a trasmettere tutta la documentazione specificata nell'apposito modulo e che, anche per questo motivo, la richiesta di subentro non ha trovato accoglimento. Fastweb, quindi, ha continuato a fatturare a nome dell'istante, rendendo visibile il rapporto contrattuale ancora in essere sulla pagina on-line dedicata al cliente, senza mai ricevere alcuna contestazione in merito. Solo in seguito alla comunicazione di recesso avanzata nel mese di giugno 2017, ha dato seguito alla chiusura del contratto che avveniva regolarmente nel luglio 2017. L'operatore rileva come non sia giustificabile la richiesta di rimborso delle fatture non solo per la correttezza del proprio operato gestionale, ma anche perché, dichiarandosi convivente con la persona subentrante, l'istante ha goduto dei servizi erogati, non avendo per questo motivo mai reclamato le fatture ora contestate. La comunicazione trasmessa nel novembre 2017 non appare assumibile nella fattispecie del reclamo poiché è postuma alla cessazione del contratto. Infine, Fastweb rileva che la documentazione depositata dall'istante è in parte estranea al procedimento. Alcuni documenti, infatti, si riferiscono ad annualità precedenti alla richiesta di subentro ed altri riguardano utenze di luce e gas. Se l'intento dell'istante è quello di voler dar prova che nel periodo interessato dalla fatturazione contestata non conviveva con il cessionario dell'utenza oggetto di contestazione, ciò è irrilevante ai fini della controversia per le considerazioni sopra esposte, anche in considerazione del fatto che non si può escludere l'intestazione di una pluralità di utenze in capo alla medesima persona.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere respinte, come di seguito precisato.

a) Tutte le domande sono trattate congiuntamente e sono da rigettare. In particolare, sul subentro è opportuno rilevare che si tratta di una procedura che prevede una variazione amministrativa del contratto, in base alla quale all'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 e ubicazione dell'utenza). Non esiste una specifica normativa, né di legge, né regolamentare, al riguardo, pertanto per valutare la fondatezza della doglianza lamentata dall'istante si dovrà fare riferimento alla specifica domanda di subentro, al contratto sottoscritto tra le parti, nonché alla carta dei servizi dell'operatore (cfr. Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 35/2018 e delibera Corecom Lazio delibera n. 52/12). Nel caso di specie, l'istante ha accettato le condizioni previste all'interno dell'apposito modulo debitamente compilato e sottoscritto in cui è chiaramente indicato che "i sottoscritti prendono atto e acconsentono che la cessione del contratto avrà effetto nei loro confronti solo se sarà accettata da Fastweb, che manifesterà il proprio consenso con l'invio delle fatture intestate al nuovo cliente/cessionario". Inoltre, è specificato che alla domanda "Si allegano i seguenti documenti: fotocopia documento d'identità del subentrante e codice fiscale del subentrante. In assenza anche di parte della documentazione sopracitata Fastweb non potrà effettuare nessuna variazione". Ne consegue che, nel caso di specie, l'accettazione della richiesta era innanzitutto a discrezione dell'operatore e che, qualora lo stesso fosse stata favorevole all'accoglimento, avrebbe potuto procedere solo se il cedente avesse inoltrato correttamente la domanda. L'istante però, non ha depositato alcuna documentazione comprovante l'accoglimento della richiesta da parte dell'operatore, limitandosi a produrre solo il retro del modulo di subentro a suo tempo trasmesso - oltretutto privo di allegati. Inoltre, non ha provato di aver avanzato reclami nel periodo interessato dalla mancata lavorazione del subentro. Sul punto, infatti, si ritiene di accogliere quanto

eccepito dall'operatore e cioè che la comunicazione depositata in atti dall'istante non è riconducibile alla fattispecie del reclamo. L'articolo 1, comma 1, lettera *d),* allegato A, della delibera 179/03/CSP, infatti, definisce il "reclamo" come "*l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata*". Nel caso di specie, la comunicazione del 23.11.2017 non può essere considerata un reclamo poiché successiva sia alla richiesta di subentro, avvenuta nel 2013, che alla conclusione del contratto, avvenuta nel luglio 2017, secondo quanto dichiarato dall'operatore e non contestato dall'istante. Pertanto, non ha lo scopo di segnalare al gestore un inconveniente al fine di provvedere tempestivamente alla sua risoluzione ma principalmente quello di richiedere il rimborso delle fatture ed il riconoscimento di un indennizzo. Alla luce di quanto sopra esposto, quindi, si ritiene che l'istante non abbia adempiuto all'onere probatorio che, seppur in minima parte, è su di lui incombente, come rileva il consolidato orientamento giurisprudenziale, accolto già da tempo dai Corecom (v. *ex multiis* le delibere n. 20/11 Corecom Lazio e n. 55/11 Corecom Calabria e la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 27/17), secondo cui l'utente che agisce per l'adempimento del contratto deve provare la fonte negoziale o legale del suo diritto. Al contrario, l'operatore ha esibito in memoria la propria carta dei servizi nonché il modulo di subentro completo e sottoscritto dall'istante da cui si evince che lo stesso ha richiesto la variazione dell'intestazione contrattuale in favore di una persona convivente (a differenza di quanto asserito nell'istanza di definizione in atti) acconsentendo con la propria sottoscrizione alle condizioni indicate nella domanda. Pertanto, alla luce delle considerazioni sopra esposte, non essendo possibile riconoscere un comportamento illegittimo da parte dell'operatore nei confronti dell'istante si ritiene di rigettare tutte le domande.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di Maggiani nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.

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 provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente	*Firmato digitalmente*
Il Segretario	Il Presidente
Rita Filippini	Stefano Cuppi