

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 26 /2021

Estratto del processo verbale della seduta n. 06 del 25/06/2021

Oggetto: Definizione della controversia XXXXXX / Fastweb
(GU14/397027/2021)

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. 353/19/CONS;

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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, 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, come prorogata dalla delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio delle funzioni delegate in materia di comunicazioni, tra l'Autorità e il Corecom del Friuli Venezia Giulia sottoscritta nel dicembre 2017 ed in particolare l'art.5,c.1, lett. e) sulla *“definizione delle controversie”*;

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”*;

VISTA l'istanza della società XXXXXX acquisita con protocollo n. 0091027 del 21/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società ricorrente nell'istanza avanzata nei confronti dell'operatore Fastweb, con riferimento al contratto XXXXXXX, lamenta genericamente: "*comunico di esser passato con altro operatore per avvenuta variazione delle condizioni generali di contratto*". In ragione di ciò richiede il rimborso/indennizzo dell'importo complessivo di euro 257,36. -.

2. La posizione dell'Operatore.

L'Operatore in primis eccepisce l'inammissibilità dell'istanza per la mancata produzione della visura camerale della società istante rilevando tra l'altro che non è stata fornita alcuna prova sulla titolarità del rapporto giuridico da parte del sig. XXXXXXX che nel formulario non specifica la propria qualifica riguardo alla società istante.

Sulle contestazioni ex adverso formulate dal ricorrente, rileva che l'utente si è limitato a dedurre genericamente la variazione delle condizioni generali di contratto senza specificare la modifica contrattuale contestata e indicare il momento in cui la stessa sarebbe avvenuta. L'Operatore rileva che la società istante ha sottoscritto il contratto in data 16/07/2019, attivato in data 11/09/2019 e disattivato il 28/11/2019, con l'offerta commerciale "Piano business class" a un costo mensile di euro 30,00. - (oltre iva) e il piano mobile "Businees Freedom" per 3 sim con un costo mensile di euro 12,00 (oltre iva) per ciascuna sim. A supporto delle proprie affermazioni produce le fatture n. MoXXXX353 d.d. 01.09.2019, n. MoXXXX498 d.d. 01/11/2019, n. MoXXXX415 d.d. 01.12.2019, n. MoXXXX772 d.d. 01.03.2020, n. MoXXXX228 d.d. 01.07.2020 e n. MoXXXX8515 d.d. 01.11.2020 dalle quali si evince che i costi addebitati erano quelli previsti contrattualmente e non hanno subito variazioni. A seguito della migrazione il contratto è cessato in data 28.11.2020 e con la fattura di conguaglio, emessa in data 01.12.2020, è stato addebitato all'istante l'importo di euro 261,32.- (comprensivo di iva) per le 36 rate residue e non pagate del contributo "Business Assist" (36 rate x € 7,26 importo rata compreso di iva= € 261,32.). Fastweb riferisce che alcuna comunicazione è pervenuta dall'utente in merito al cambio di operatore per le asserite modifiche contrattuali che di fatto non sono state eseguite.

3. Motivazione della decisione.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento di attuazione della Delibera 203/18/CONS e succ. mod. e integrazioni.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria la richiesta formulata dall'istante non è meritevole di accoglimento come si seguito precisato. L'eccezione di inammissibilità sollevata dalla convenuta sulla prova di titolarità del rapporto giuridico da parte del sig. XXXXXXX, in assenza della produzione della visura camerale della società istante, viene respinta. Infatti nella proposta di abbonamento del 16/07/2019, Fastweb, nel riquadro sui dati del delegato o del rappresentante legale della società XXXXXXX, ha indicato il nominativo in questione con tutti i suoi dati identificativi quali il suo codice fiscale, il numero del documento di riconoscimento, un recapito telefonico e di posta elettronica, riconoscendo, quindi, in tale soggetto già all'origine la titolarità del rapporto giuridico sottoscritto con la società istante. Per quanto attiene al merito, giova evidenziare che, nonostante l'istanza di definizione di cui si discute risultasse *ab initio* alquanto generica e non supportata da alcuna documentazione, il relativo procedimento è stato avviato esclusivamente nell'ottica del *favor utentis*, per accertare, in sede istruttoria, la sussistenza o meno delle doglianze di parte ricorrente. Tuttavia, l'estrema genericità dell'istanza non è stata superata nemmeno nel corso del presente procedimento impedendo di fatto all'Autorità di procedere alla verifica della fondatezza delle pretese. In particolare, nessun nuovo elemento risulta acquisito dall'Autorità poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo, sia a seguito della richiesta istruttoria formulata da tale

Autorità in data 30/03/2021 che in replica alla memoria avversaria, idonea documentazione a sostegno delle proprie doglianze. Dalla documentazione prodotta dall'Operatore convenuto (cfr. proposta di abbonamento del 16/07/2019 e fatture prodotte da Fastweb), si evince il rispetto delle condizioni contrattuali pattuite per le utenze di parte ricorrente e non risulta alcuna variazione delle stesse, come invece asserito genericamente dall'istante il quale nel corso dell'istruttoria non ha specificato né le modifiche contrattuali né l'arco temporale in cui le stesse sarebbero state apposte e tali da giustificare un'eventuale uscita contrattuale in esenzione dai costi addebitati per le rate residue relative all'attivazione dell'offerta Business Assist e per la chiusura della promozione sulla seconda linea, come indicati nella fattura n. MoXXXX546 emessa in data 01/12/2020 per l'importo complessivo di euro 257,36.- che corrisponde a quanto richiesto dall'utente a titolo di rimborso/indennizzo. La correttezza della fatturazione da parte dell'Operatore e l'assenza di riferimenti dettagliati forniti da parte istante volti ad accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi delle variazioni contrattuali comporta il rigetto dell'istanza.

Tutto ciò premesso.

DELIBERA

Articolo 1

1. di rigettare l'istanza avanzata dalla società XXXXXX. 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.

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