CORECOM Lazio

DETERMINAFascicolo n. GU14/25222/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Rxxx Italia Srl - Fastweb SpA

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

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 della società Rxxx Italia Srl, del 02/10/2018

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nonostante la richiesta di cessazione di ogni rapporto contrattuale comunicata a mezzo Raccomandata e telefonicamente in data 31/07/2015, per trasferimento ad altro operatore (ovvero Vodafone spa), la società Fastweb ha continuato illegittimamente e senza alcuna giustificazione ad emettere fatture in virtù delle quali ha continuato a prelevare illegittimamente a mezzo RID dal c/c della Ref Italia le seguenti somme non dovute:

• 30/09/2015 Fattura n. LA00230657 - € 196,12 (pagata sul c/c in data 02/11/2015) • 30/11/2015 Fattura n. LA00291726 - € 196,12 (pagata sul c/c in data 31/12/2015) • 31/01/2016 Fattura n. LA00018861 - € 196,12 (pagata sul c/c in data 29/02/2016) • 30/09/2016 Fattura di Rimborso n. LA00321201 - € 186,96 (mai rimborsata) • 15/11/2016 Nota di Credito 1800014245 di € 146.40 su Fatt. LA00095183 di € 196.12 (mai accreditata) • 15/11/2016 Nota di Credito 1800014246 di € 146.40 su Fatt. LA00178733 di € 196.12 (mai accreditata) In data 17/11/2016 il cliente riceveva una chiamata da un operatore Fastweb che avvertiva il sig. Aita che gli sarebbe stato inviato un rimborso di €292,00 (mai rimborsato) Successivamente, in data 28/11/2016 veniva accreditato sul conto corrente della società REF Italia srl l'importo di €87,52 senza nessuna delucidazione in merito. Si fa presente, inoltre, che nelle date 14/11/2016 – 28/11/2016 – 05/12/2016 il cliente ha provveduto a segnalare il disservizio al Vs. numero fax 0245454811, senza tuttavia ottenere alcun riscontro in merito. - Richieste: 1) Stornare gli importi contestati nella fattura emesse inviando nota di credito; 2) Al rimborso di quanto erroneamente addebitato alla società ovvero all'accredito di € 500,84, pari alla somma delle fatture indebitamente emesse dalla Fastweb a fronte di presunti consumi telefonici; 3) Indennizzare la cliente per i disservizi provocati come da Delibere AGCOM e carte dei servizi che ci riserviamo di quantificare con la produzione delle memorie come da Regolamento del Corecom Lazio - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 5000.00

Fastweb, con memoria, ha contestato la fondatezza della domanda, deducendo diversi profili di inammissibilità. Più in particolare, l'operatore contesta che ci sia stata disdetta ma soltanto richiesta di far portare le proprie numerazione presso altro operatore. L'operatore nella memoria chiarisce che come da contratto una volta ricevuta la disdetta ha cessato il contratto stesso entro i termini contrattuali. Pertanto ritiene di aver correttamente fatturato le mensilità dovute.

In via preliminare si evidenzia che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. E' dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario. Pertanto, qualunque domanda di risarcimento per i danni, i disagi subiti e la refusione delle spese legali, deve essere dichiarata inammissibile in questa sede, e correttamente interpretata quale domanda di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione ai fatti oggetto del procedimento, come statuito dal paragrafo III.1.3 delle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS. Nel merito si ricorda che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal Codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ.. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Richiamato il suddetto criterio di riparto degli oneri probatori va da sé che l'istante che assume di avere inoltrato formale raccomandata di disdetta a mezzo raccomandata A/R il 31.7.2015 sia tenuto, quantomeno, alla produzione della prova posta a fondamento delle proprie doglianze. Alcuna raccomandata di disdetta, invece, è stata depositata dall'istante. Dagli atti del procedimento, e dalle concordi affermazioni delle parti, è possibile desumere che l'istante abbia sottoscritto un contratto con vodafone in data 25.6.2015 per il passaggio di alcune linee e che alcune siano migrate in data 31.7.2015. Vi è, difatti, che la fattura Fastweb in atti, afferente il traffico prodotto dalle numerazioni facenti capo all'istante dal 1.8.2015 al 30.9.2015, riporta regolare traffico telefonico e riguarda numerazioni diverse da quelle oggetto delle fatture Vodafone. È verosimile ritenere, pertanto, che il passaggio richiesto da Vodafone non abbia riguardato tutte le numerazioni e che altre siano state cessate solo a seguito della raccomandata di disdetta del 1.3.2016. Non può, pertanto, accogliersi la richiesta di rimborso avanzata in quanto non è stat raggiunta la prova dell'effettivo passaggio a Vodafone di tutte le numerazioni mentre è risultato provato che alcune linee, rimaste attive in Fastweb abbiano, dopo la data del 31.7.2015, prodotto regolare traffico. Fastweb, pertanto, è tenuta a ricostruire la posizione contabile dell'istante provvedendo allo storno/rimborso delle fatture emesse

dai trenta giorni successivi alla disdetta del 1.3.2016. Fastweb è, altresì, tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo del 1.3.2016. Nessun altra domanda merita di essere accolta dal momento che alcuna prova vi è in atti a supporto delle domande formulate.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 02/10/2018, è tenuta a ricostruire la posizione contabile dell'istante provvedendo allo storno/rimborso delle fatture emesse dai trenta giorni successivi alla disdetta del 1.3.2016 nonché a corrispondere all'istante la somma di € 300,00 , oltre interessi dalla domanda al soddisfo, a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo del 1.3.2016.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi f.to