

**DETERMINA n° 23 / 2020**

Definizione della controversia

**XXXXXXXXX / FASTWEB S.P.A**

GU14 / 40 / 2018

***IL DIRIGENTE DELLA "SEGRETERIA CORECOM SICILIA***

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (*CORECOM*);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
  - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
  - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'*AGCOM* e il *CORECOM SICILIA* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), *l’Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

**VISTO** il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

**VISTO** l'art. 19, comma 7, del “Regolamento” che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CORECOM. la definizione delle controversie di modesta entità aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00);

**VISTA** l’istanza di definizione del Sig. **XXXXXXXXXX** acquisita il 25.01.2018 *prot. n°4378*;

**VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

**CONSIDERATA la posizione dell’istante:**

La Sig.ra **XXXXXXXXXX**, titolare del contratto telefonico n. **XXXXXXXXXX**, decedeva il 09.12.2015. Il Sig. **XXXXXXXXXX**, in qualità di marito erede, in data 17.12.2015 a mezzo A/R, richiedeva a Fastweb il subentro delle utenze con i nn. **XXXXXXXXXXXX** e **XXXXXXXXXXXX** e la cessazione del num. **XXXXXXXXXXXX**. Fastweb, senza dare alcuna risposta, alle richieste dell’istante continuava ad emettere fatture intestate alla de cuius ed addebitava costi per l’utenza mobile **XXXXXXXXXXXX**. In data 02.03.2016 l’utente inviava nuovamente richiesta di subentro utilizzando il modulo fornito dal gestore, denominato “*Richiesta di subentro offerta famiglie*”. Ma l’istante continuava a ricevere fatture sulle quali venivano addebitati importi relativi al num. **XXXXXXXXXXXX**.

L’istante, in data 12.05.2016 reiterava la propria richiesta a mezzo mail.

Considerato che Fastweb non ottemperava a quanto richiesto, in data 31.05.2016 l’istante sottoscriveva contratto con Telecom, chiedendo la portabilità del n.**XXXXXXXXXXXX**, indicando il CDM fornitogli dalla stessa Fastweb con mail del 15 maggio 2016. Ma la migrazione non veniva eseguita. L’ 01.08.2016 l’utente subiva l’interruzione della linea ADSL, senza alcun preavviso.

L’utente si vedeva costretto a rinunciare all’utenza **XXXXXXXXXXXX** di cui era titolare da oltre 30 anni. Il disservizio sulla linea adsl persisteva fino al 12.09.2016, data in cui la Telecom attivava una nuova utenza telefonica. Dato l’esito negativo del tentativo di conciliazione, l’utente a mezzo istanza di definizione chiedeva nel formulario GU14:

- i)* Indennizzi Delibera Agcom n.73/11/CONS All.A;
- ii)* Storno delle fatture;

iii) Recesso dal contratto senza oneri e costi.

**CONSIDERATA la posizione dell'operatore**

Fastweb, nella propria memoria difensiva del 20.03.2018, affermava che l'istante nel mese di dicembre 2015 inviava richiesta di subentro nel contratto intestato alla moglie deceduta. La richiesta non veniva elaborata poiché priva della dichiarazione di successione o del certificato di morte della moglie. In data 11 marzo 2016 il gestore riceveva altra richiesta di subentro. In data 13 maggio 2016, si formalizzava l'intestazione del contratto a nome dell'utente. Inoltre, sosteneva che la mancata migrazione da Fastweb a Telecom richiesta nel maggio 2016 non poteva essergli addebitata poiché nella mail del 15 maggio 2016, Fastweb aveva comunicato il CDM corretto. Fastweb sosteneva che Telecom aveva sbagliato per ben due volte l'inserimento del CDM omettendo la lettera finale "N". La risposta al reclamo inviato in data 05.12.2016, avveniva in data 28.12.2016 a mezzo mail inviata al Codacons. Infine, il gestore sottolineava che l'utente aveva bloccato il pagamento dal mese di agosto 2017, accumulando un insoluto di € 244.13 e che il contratto risultava risolto dal 25.02.2018.

**CONSIDERATA la motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per le seguenti motivazioni.

Orbene, il subentro consiste, notoriamente, in una variazione amministrativa del contratto, in base alla quale ad un utente (cedente) ne subentra un altro (cessionario o subentrante); ciò che cambia è l'intestazione del rapporto, che resta invariato nei suoi aspetti sostanziali (profilo contrattuale; ubicazione dell'utenza). Non esiste una specifica normativa, né di legge né regolamentare al riguardo, sicché dovrà farsi riferimento alla richiesta di subentro ed al contratto (nonché alle C.G.C. ed alla Carta Servizi) sottoscritto tra le parti, per valutare la fondatezza della doglianza relativa alla ritardata lavorazione della richiesta di subentro.

L'art. 8 delle C.G.C. prevede che "...entro 30 giorni dalla richiesta, Fastweb comunicherà al cliente l'avvenuta variazione...". In proposito occorre evidenziare che la prima richiesta di subentro, avanzata a mezzo A/R il 17/12/2015, non può considerarsi conforme ai canoni formali richiesti, poiché priva della documentazione

necessaria volta a dimostrare la qualità di erede del richiedente. La richiesta riproposta a mezzo formulario inviata il 2.03.2016 (ricevuta dal gestore in data 11 marzo 2016) ha tutti i presupposti per essere accolta. Nella suddetta richiesta il ricorrente richiede il subentro nel num. XXXXXXXXXXXX e nel num. XXXXXXXXXXXX, nonché la cessazione dell'utenza XXXXXXXXXXXX. Tra le clausole sottoscritte dall'istante nel formulario vi è quella secondo la quale *“..la cessione del contratto avrà effetto nei loro confronti solo se sarà accettata da Fastweb, la quale manifesterà il proprio consenso con l'invio delle fatture intestate al Cedente/Nuovo Cliente”*. Come da ammissione del gestore il subentro si perfeziona il 13 maggio 2016. Circostanza comprovata dall'emissione della fattura n. 3793956 del 31 maggio 2016 dalla quale si evince, però, che solo l'utenza XXXXXXXXXXXX viene intestata all'istante. Fastweb non provvede ad intestare al ricorrente il num. XXXXXXXXXXXX. Nel reclamo, inviato a mezzo pec il 05.12.2016, è chiara la volontà dell'odierno attore, ormai subentrato a tutti gli effetti nel contratto intestato alla moglie defunta anche se solo parzialmente, di voler cessata l'utenza mobile n. XXXXXXXXXXXX. Con mail del 28 dicembre 2016, inviata al Codacons, Fastweb conferma la disattivazione in pari data dell'utenza innanzi citata, conferma l'intestazione del num. XXXXXXXXXXXX ma non accenna nulla in merito alla sorte del num. XXXXXXXXXXXX. Per i fatti di cui sopra, le richieste dell'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito esplicitato. Si rigetta l'istanza di cui al punto *i*), in considerazione del fatto che il subentro si sostanzia, come detto, in una variazione amministrativa del contratto (modificazione dell'intestazione del rapporto), permanendo invariate le caratteristiche sostanziali del rapporto, con conseguente impercettibile disagio dell'utente, rispetto alle fattispecie principali di disservizio per cui è previsto l'indennizzo (interruzione linea, mancata attivazione, malfunzionamento, etc.), perciò si ritiene di non dover liquidare alcun indennizzo per il ritardato subentro. In merito alla richiesta di cui al punto *ii*) si ritiene che vada riconosciuto lo storno delle fatture emesse dalla data di efficacia del subentro e pertanto, è legittimo l'importo delle fatture nn. 19835 del 14 gennaio 2016, n. 18290340 del 14 marzo 2016 intestate alla de cuius e relative a tutte le utenze alla stessa intestate, oltreché ante-subentro, la fattura n. 3670796 del 14 maggio 2016, intestata alla moglie defunta si riferisce a tutte le utenze alla stessa intestate ad esclusione del numero oggetto di avvenuto subentro (la prima fattura emessa dalla

Fastweb con codice cliente n.7651723, in data 31 maggio 2016 a nome dell'istante dimostra l'avvenuto subentro nell'utenza fissa. Mentre le fatture n. 5183180 del 14 luglio 2016, n. 6900980 del 14 settembre 2016 e n. 8809810 del 14 novembre 2016 riguardano l'utenza XXXXXXXXXXXX e sono tutte intestate alla Sig.ra defunta e sono afferenti al periodo successivo alla prima richiesta di dismissione della stessa avvenuta in data il 2.03.2016 mediante l'invio della richiesta di subentro. Appare, equo accogliere la richiesta di storno delle ultime fatture, in funzione del comportamento assunto dalla compagnia convenuta, la quale oltre a non contestare tale aspetto, ha provveduto alla cessazione dell'utenza solo in data 28 dicembre 2016. A tal proposito si rammenta che con la mail del 28 dicembre 2016, il gestore riconosce un ristoro di € 50.00 per la tardività con la quale ha provveduto alle richieste dell'utente. Si rileva che solo il 5.12.2016 l'utente propone per la prima volta formale reclamo con il quale contesta solo genericamente le fatture emesse dal gestore a nome della propria moglie ed attiva la procedura conciliativa in data 31.10.17. In merito alla sospensione del servizio telefonico avvenuta in data 01.08.2016, la stessa si ritiene legittima poiché preceduta da formale preavviso del 3 luglio 2016 con il quale il gestore mette in mora la de cuius per la fattura n. 3670796 del 14.05.2016 e successivamente con missiva del 02.12.2016 intima il pagamento delle fatture nn.3670796; 6900980 e 8809810 (riferite tutte all'utenza dismessa nel dicembre 2016). Inoltre, l'utente lamenta nei propri scritti difensivi la perdita del numero telefonico XXXXXXXXXXXX, poiché a seguito dell'esito negativo del contratto di migrazione stipulato con la Tim in data 30.05.2016, contrae sempre con la Tim altro contratto con nuova utenza. A tal proposito si sottolinea che Fastweb ha dimostrato attraverso il deposito delle proprie schermate che nessuna responsabilità può essergli attribuita, poiché nella procedura di migrazione il recipient (Tim) - in base alla regolamentazione tecnica di settore (Delibere Agcom n.35/10/CIR e n.274/07/CONS) - erra per ben 2 volte l'inserimento del CDM, omettendo la lettera finale N. Non può essere oggetto di accoglimento l'istanza di cui al punto *iii*) relativa al recesso dal contratto senza costi, poiché l'istante contraendo altro contratto con altra numerazione ha evidenziato la carenza di interesse per le utenze oggetto di contestazione, oltre alla circostanza che lo stesso ha usufruito dei servizi fino alla disattivazione.

Per i motivi riportati in premessa che qui si confermano integralmente

## DETERMINA

In accoglimento parziale, per i motivi sopra indicati le istanze del Sig. XXXXXXXXX, la società Fastweb S.p.A. è tenuta allo:

1. Storno delle fatture n. 5183180 del 14 luglio 2016, n. 6900980 del 14 settembre 2016 e n. 8809810 del 14 novembre 2016.
2. Rigetto di ogni altra istanza.

La società Fastweb S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo CORECOM. l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al *Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio* entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

*Palermo, 09/06/2020*

IL DIRIGENTE  
Segreteria Corecom. Sicilia  
arch. Francesco Di Chiara

