

DELIBERA N. 02 del 25/01/2021

C.A. / FASTWEB SPA (GU14/180670/2019) Corecom Molise

NELLA riunione del Corecom Molise del 25/01/2021;

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. 296/18/CONS;

VISTA la convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Molise; VISTA la legge regionale del Molise 26 agosto 2002, n. 18 recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)";

VISTA l'istanza di C.A. del 27/09/2019 acquisita con protocollo n. 0410451 del 27/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante afferma quanto segue: il 31 gennaio 2015 abbiamo fatto una migrazione interna (cioè da fastweb a fasweb) in quanto ci avevano proposto una nuova linea dove

Ap-



appoggiare tutti e due i nostri numeri telefonici (sia lo 0875.708234 che lo 0875.703575). In poche parole abbiamo unito tutto in una sola linea telefonica(passando da un contratto "So Professional" ad un contratto "Small Bussiness), migrando lo 0875.708234 (legato ad un contratto Fastweb "So Professional") su un nuovo contratto sempre con Fastweb ma "Small Bussiness", inglobando anche lo 0875.703575, appoggiato precedentemente sulla linea in oggetto. Quindi il contratto in oggetto (cod. cliente 4355566) doveva essere da loro cessato in quanto inglobato nel nuovo contratto, ma non l'hanno mai fatto e da qualche mese ci siamo accorti di aver pagato per anni (dal 30 gennaio 2015) una rata mensile inerente questo contratto che non avremmo dovuto pagare in quanto cessata. A questo punto abbiamo fatto presente il tutto tramite i loro centralini che, riconoscendo le loro colpe, ci hanno invitato a fare una pec per richiedere l'immediata disdetta del contratto vecchio e il conseguente rimborso di tutte le cifre versate senza motivo. (circa 77,00 euro mensili per circa 4 anni). Ora, trascorso più di un mese dalla pec, non siamo venuti ancora a capo del problema e quindi ci rivolgiamo a Voi per trovare una soluzione il più velocemente possibile. Grazie e resto a disposizione per qualsiasi cosa. Il medesimo istante formula le seguenti richieste: Voglio che il contratto in oggetto sia cessato senza però perdere i miei attuali numeri telefonici e riavere il rimborso di tutte le cifre versate.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nelle proprie memorie afferma: Il sottoscritto procuratore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, in via del tutto preliminare, rileva l'inammissibilità integrale della stessa poiché controparte non ha allegato alcunché attesti il rapporto contrattuale oggetto del contendere (nello specifico, la PDA), né le fatture ritenute illegittime e di cui chiede il rimborso; peraltro, l'utente non ha allegato reclami e/o segnalazioni e dunque, anche in virtù della suddetta omissione documentale, è opportuno far presente che, per espressa previsione dell'art. 13 della Delibera 347/18 Cons, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenendo conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente: ciò sta a significare che in assenza di reclamo non è dovuto alcun indennizzo di sorta. Quanto detto rafforza la posizione del gestore in merito alla dedotta inammissibilità della istanza proposta da controparte. Quanto al merito, il sottoscritto procuratore ne deduce la integrale infondatezza sotto il profilo fattuale e giuridico, difatti è necessario effettuare talune puntualizzazioni al fine di chiarire l'effettivo svolgimento dei fatti. A tal proposito, come da PDA che si produce, il contratto LA00487613 veniva attivato con migrazione da altro operatore e non con passaggio interno da segmento SHP (SO PROFESSIONAL) verso SMALL BUSSINESS. Dunque quel che asserisce il ricorrente non corrisponde al vero; né risulta sull'account LA00487613 alcunché faccia pensare ad un'operazione simile a quella descritta dall'utente. Piuttosto, di certo è avvenuto il passaggio del singolo numero 0875703575, proveniente da account 4355566 e trasferito su account LA00487613, ragion per cui l'utente avrebbe dovuto formalizzare il recesso per il detto account che, in assenza, è giustamente rimasto attivo. La situazione debitoria relativa all'account 4355566 è di € 992,96 come da quadro contabile che si produce. Rebus sic stantibus,

A

_/19/CIR



la Fastweb S.p.A. chiede, in via preliminare, dichiararsi l'istanza inammissibile per le ragioni spiegate in narrativa; nel merito, la Fastweb S.p.A. respinge ogni addebito ed insiste per il rigetto dell'istanza in esame; solo in via subordinata e a mero spirito conciliativo, l'odierno gestore deducente si dichiara disposto ad accordare all'utente lo storno parziale dell'attuale posizione debitoria di \in 992,96 accettando, per l'estinzione dell'insoluto, la minor somma di \in 500,00.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente in TEMA DI RITO, dovendo valutare il comportamento delle parti, si rileva che il ricorrente ha promosso il tentativo di conciliazione a cui ha aderito l'operatore, detta fase si è conclusa con verbale UG91729/2019 del 30/07/2019 di mancato accordo. Anche in sede di odierna definizione si è tenuta udienza in data 31/01/2020 con esito di mancato accordo. NEL MERITO si ritiene che la domanda dell'istante non possa essere accolta e quindi di doverla rigettare per le motivazioni di seguito descritte. L'atto introduttivo riporta una descrizione dei fatti disordinata, poco coerente e non supportata da elementi probatori. Il ricorrente, infatti, riferisce di aver richiesto una "migrazione interna" nell'ambito dei servizi offerti dall'operatore, ma non esibisce, nei termini procedimentali, la documentazione di riferimento e si duole della conservazione del contratto originario. Il gestore, invece, pur provando che l'unica migrazione è quella effettuata da altro operatore, riconosce l'avvenuto trasferimento della numerazione da un account a un altro, sempre intestato al medesimo cliente, ed afferma che il contratto è proseguito per gli ulteriori servizi resi. Orbene, nel caso di trasferimento del numero su altro account dell'operatore, è a carico dell'utente l'eventuale esercizio del diritto di recesso dell'utenza per i servizi residuati qualora egli intenda non più avvalersene. Nella attuale fattispecie l'utente/ricorrente non ha manifestato la volontà di recesso conservando di fatto gli ulteriori servizi e, non avendo offerto alcuna prova contraria, è tenuto a onorare il contratto. Né si registra la presenza di qualsiasi altro atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare la società telefonica a porre fine ai prelievi sul conto corrente. Per quanto riguarda l'operatore Fastweb s.p.a., infatti, non appare rilevabile alcuna responsabilità a suo carico essendosi il medesimo attenuto agli effetti dispiegati dagli atti negoziali in essere tra le parti. Pertanto si ritiene di dover rigettare le richieste di cui alla odierna controversia GU14/180670/2019 del 27/09/2019.

DELIBERA

Articolo 1

1. di rigettare, per le motivazioni espresse in premessa, l'odierna controversia GU14/180670/2019 del 27/09/2019.

M



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.

3. 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Campobasso, 25/01/2021

IL VICE PRESIDENTE

Avv. Nicola Lavanga