



DELIBERA N. 31 /2021

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Fastweb XXX (GU14/134/2018).

Il 13 settembre 2021, alle ore 10.30, presso la sede del Consiglio - Assemblea legislativa regionale delle Marche, in Piazza Cavour n. 23, ad Ancona, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (Corecom Marche).

Sono presenti il Presidente, Cesare Carnaroli; il Vicepresidente, Domenico Campogiani,

Assiste il dirigente del Servizio Supporto agli Organismi regionali di garanzia, Maria Rosa Zampa, anche con funzioni di Segretario del Corecom Marche.

IL CORECOM MARCHE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 21 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 28 dicembre 2017 e, in particolare, l'articolo 5, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti), di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza prot. n. 4130 dell'8 maggio 2018, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con la Fastweb SpA, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota prot. n. 7757 del 24 settembre 2018, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 29 ottobre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

ESAMINATO il verbale di udienza del 29 ottobre 2018, chiuso senza l'accordo delle parti;

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società lamenta l'attivazione di due numerazioni Sim mai richieste e mai ricevute.

In particolare nell'istanza introduttiva e all'udienza di discussione ha precisato quanto segue.

1. il 21 febbraio 2017 l'istante sottoscriveva un contratto con Fastweb che prevedeva la portabilità della numerazione fissa numero 0733-280136 e della numerazione fax 0733-287602;
2. il suddetto contratto non prevedeva l'attivazione di altri account e soprattutto di altre SIM;
3. a marzo 2017, riceveva fattura con l'addebito di importi una tantum, per il Codice Clienti n. 829XXXX, e a luglio 2017, l'addebito di importi una tantum per il diverso Codice Cliente n. 842XXXX;
4. a seguito di reclamo telefonico al Servizio Clienti, l'istante veniva informato che i due Codici Clienti si riferivano a due numerazioni Sim, la numero 375 - 538XXXX e la numero 375 - 530XXXX, attivate rispettivamente il 16 marzo 2017 e il 10 giugno 2017;
5. che, pertanto, i suddetti addebiti contenuti nelle fatture ricevute corrispondevano all'attivazione delle due numerazioni Sim mai richieste, né ricevute e mai utilizzate;
6. successivamente provvedeva a disconoscere la loro esistenza e richiedeva la loro immediata cessazione.
7. dalla memoria difensiva depositata da Fastweb, in sede di definizione, l'istante apprendeva che erano stati sottoscritti due contratti uno dei quali con l'attivazione di altro account, altri servizi e altra Sim;
8. l'istante prima dell'udienza di discussione comunicava alla presente Autorità che erano pervenute da parte dell'operatore note di credito per un importo di euro 1.100,00 (millecento/00) a storno di parte dell'insoluto; In base a tali premesse, l'istante ha richiesto la chiusura del contratto non riconosciuto in esenzione spese, lo storno delle fatture emesse e rimaste insolute relativamente ai Codici Cliente numeri 829XXXX e 842XXXX riferiti alle Sim 375 - 538XXXX e 375 - 530XXXX, oltre al rimborso del costo di procedura della pratica.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb SpA, con memoria, depositata nei termini previsti nell'avvio della procedura ed allegando le proposte di abbonamento di contratto sottoscritte dalla società istante ha dedotto quanto segue.

1. La società istante ha aderito in data 21 febbraio 2017, alla proposta di abbonamento denominata "Unlimited Business", presso la sede di Corridonia con richiesta di portabilità di due utenze fisse, la numero 0733- 28XXXX e la numero 0733 - 28XXXX, con cui ha chiesto anche l'assegnazione di un primo numero mobile;
2. successivamente, in data 28 aprile 2017, ha aderito ad altra proposta di abbonamento, presso la sede di Pollenza, denominata "Unlimited Business", con richiesta di portabilità di due utenze fisse numeri 0733 - 28XXXX e 0733 - 28XXXX, con cui ha chiesto l'assegnazione di altro numero mobile;
3. conformemente a quanto stabilito dal Regolamento negoziale, Fastweb ha attivato i servizi richiesti sui seguenti account: Account LA0082XXXX, relativo al servizio fisso delle due sedi di Corridonia e di Pollenza, Account 842XXXX per la numerazione Sim 375 - 536XXXX e Account 829XXXX per la numerazione Sim 375 - 538XXXX;

4. l'operatore riferisce che tutti i servizi sono sempre stati utilizzati dalla controparte e che la controparte non ha mai segnalato né reclamato alcunché. Tanto è vero che la controparte non ha mai depositato alcuna comunicazione scritta, né ha chiesto il riconoscimento di indennizzi per l'attivazione di servizi non richiesti. Pertanto, alcuna responsabilità è ascrivibile all'operatore.

In base a tali premesse la Fastweb SpA che chiesta il rigetto dell'istanza, con compensazione delle spese di procedura.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile limitatamente alla domanda di storno e alla cessazione degli effetti del contratto.

Nel merito, occorre partire da una circostanza di fatto derimente e cioè la presunta illegittima attivazione, in data 28 aprile 2017, del secondo contratto per la sede di Pollenza. Sul punto l'istante sostiene di aver sottoscritto solo il contratto del 21 febbraio 2017 per la sede di Corridonia in via 1 Maggio n. 14, con richiesta di portabilità delle due utenze fisse n. 073328XXXX e n. 073328XXXX. Nega l'adesione a nuovo e successiva proposta di abbonamento per la sede di Pollenza, diversamente da quanto sostenuto dall'operatore nella sua memoria costitutiva che deposita agli atti entrambi i contratti.

Sul punto è bene, innanzi tutto, precisare che il Corecom è incompetente in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa appoggiata, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all'Autorità Giudiziaria Ordinaria (v., Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935). Pertanto, il disconoscimento della firma apposta sul contratto esulando dall'ambito di applicazione del Regolamento ai sensi dell'articolo 2 della delibera n. 173/07/CONS, non può essere presa in considerazione in tale sede (cfr. Agcom Delibera n. 45/12-CIR, conforme Delibera n. 51/10/CIR).

In altri termini, una pronuncia da parte di questo Ufficio non potrebbe che essere consequenziale ad un accertamento in ordine all'esistenza o meno del vincolo contrattuale.

Peraltro, nella vicenda del caso in esame, è evidente che entrambi i contratti depositi agli atti da Fastweb hanno ad oggetto la portabilità delle stesse identiche numerazioni fisse, la numerazione 0733-28XXXX e la numerazione 0733-28XXXX, a distanza di due mesi l'uno dall'altro e per due sedi diverse (Corridonia e Pollenza).

Appare evidente, inoltre, che sarebbe stato impossibile attuare la portabilità delle numerazioni in questione per la sede di Pollenza, quando la portabilità delle stesse numerazioni fisse era già stata portata a termine per la sede di Corridonia. Quindi, indipendentemente dal disconoscimento del secondo contratto, risulta chiaro l'errore di compilazione compiuto dall'operatore, mediante l'agenzia di riferimento, che non avrebbe potuto dare seguito alla portabilità di numerazioni identiche già migrate. In altri termini entrambe le numerazioni non possono e non potevano essere attive su due sedi diverse della stessa società. Pertanto, si ritiene che l'affermazione dell'operatore circa l'attivazione dell'Account LA0082XXXX relativo al servizio fisso delle sedi di Corridonia e Pollenza non corrisponda ad una reale ricostruzione dei fatti.

Circa la lamentata attivazione di due numerazioni Sim mai richieste e mai ricevute si deve evidenziare che l'istante con l'adesione alla proposta di abbonamento del 21 febbraio 2017, in realtà, ha aderito anche all'assegnazione di un numero mobile. Sul punto l'utente afferma anche di non aver mai ricevuto Sim

L'operatore, invece, sostiene di avere attivato due Account, il primo 842XXXX, per la numerazione mobile 375530XXXX e il secondo 829XXXX, per la numerazione mobile 375538XXXX. Dette affermazioni però non sono supportate da alcuna prova circa la consegna delle Sim numero 375 – 536XXXX e Sim numero 375 – 538XXXX, né alcuna prova circa la circostanza che queste Sim siano state utilizzate.

D'altronde lo stesso operatore in corso di definizione ha provveduto all'emissione di note di credito a parziale storno dell'insoluto maturato, implicitamente riconoscendo l'errore compiuto.

Conseguentemente questo Corecom ritiene giusto ed equo accogliere la richiesta di chiusura del contratto non riconosciuto in esenzione spese, nonché lo storno delle fatture emesse e rimaste insolute relativamente ai Codici Cliente numeri 829XXXX e 842XXXX riferiti alle Sim 375 – 538XXXX e 375 – 530XXXX.

Per quanto sopra esposto si ritiene equo compensare tra le parti le spese di procedura.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata nell'istanza di definizione della presente controversia vada accolta parzialmente e solo per il traffico effettuato;

UDITA la relazione del Consigliere Domenico Campogiani;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

DELIBERA

a definizione della controversia tra l'utente XXX e Fastweb XXX:

1. di accogliere l'istanza prot. n. 4130 dell'8 maggio 2018, nei confronti della Fastweb SpA e per l'effetto l'operatore è tenuto a:
 - a) chiudere, in esenzione costi, la proposta di abbonamento del 28 aprile 2017, per la sede di Pollenza, denominata "*Unlimited Business*", erroneamente attivata per le numerazioni fisse 073328XXXX e n. 073328XXXX;
 - b) a stornare tutti gli importi fatturati a titolo di contributi per ricaricabile business o comunque una tantum fatturati per le numerazioni Sim 375 – 538XXXX e Sim 375 – 530XXXX, con conseguente ripulitura della situazione amministrativa contabile;
2. le spese di procedura sono compensate.
3. l'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima;
4. di dare atto che il presente 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;
5. di dare atto che la presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa;
6. di dare atto che l'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il Consigliere relatore
(Domenico Campogiani)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente del Servizio "Supporto agli Organismi regionali di garanzia"
(Maria Rosa Zampa)

La presente deliberazione si compone di 4 pagine.

Il segretario
(Maria Rosa Zampa)