

DELIBERA N. 184/2024

**XXXXXXXXXXXX/ FASTWEB SPA
(GU14/594539/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/11/2024;

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 modificata 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;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXXXX del 16/03/2023 acquisita con protocollo n. 0074149 del 16/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dalla dipendente avv. Arianna Abbruzzese in servizio presso il Corecom Puglia;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa e mobile, rappresenta che: «In data 10/05/2022 l'utente sottoscriveva con Fastweb un nuovo abbonamento più performante denominato "Piccole e Medie Imprese", chiedendo migrazione della numerazione 080*****52 attiva con contratto denominato "Microimprese"). Sta di fatto che, nonostante le innumerevoli segnalazioni da parte dell'utente e dell'agente mandatario, la migrazione del numero 080*****52 al nuovo profilo non è stata ancora espletata. Ma v'è di più! Successivamente alla stipula del nuovo contratto, l'utente si vedeva emettere doppia fatturazione relativa al cod cliente 9337099 (Microimprese) e al cod cliente LA02107092 (Piccole e Medie Imprese). Oltretutto il cliente aderiva al bonus Mise di cui ad oggi non può ancora godere!». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste per un importo complessivo pari ad euro 1.500,00: I. Immediata migrazione della numerazione 08*****52 sul nuovo abbonamento Piccole e Medie Imprese; II. indennizzo per ogni giorno di ritardo della migrazione della linea 08*****52 sul nuovo abbonamento; III. rimborso delle fatture emesse successivamente alla stipula dell'abbonamento LA02107092; IV. storno dell'intera posizione debitoria pendente.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie difensive l'operatore rappresenta quanto segue: «In rito. L'istanza è inammissibile avuto riguardo ad un duplice ordine di considerazioni. In primo luogo, la Fastweb S.p.A. ha configurato ed attivato il numero sul nuovo abbonamento in data 29.11.2022, di talché è venuto meno - con riferimento alla ***** - l'imprescindibile presupposto richiesto dal nostro ordinamento al fine di poter tutelare propria posizione giuridica, ossia il cd. interesse ad agire ex art. 100 c.p.c. L'istanza è altresì inammissibile in quanto evidentemente violativa dell'art. 6, comma 2, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. È chiara la norma nel prevedere, a pena di inammissibilità, che nell'istanza devono essere indicati i documenti che si allegano. Senonché nel caso di specie, non è dato ben comprendere, perlomeno con riferimento alle richieste sub 3) e 4) quali siano le fatture illegittimamente emesse visto che la controparte non produce alcunché né tantomeno riporta gli estremi relativi. 2. Nel merito. Laddove l'eccezione di cui si è appena dato conto non dovesse trovare il positivo apprezzamento dell'Autorità intestata, l'istanza va comunque rigettata poiché infondata. Può valere, al riguardo, il

medesimo ordine di considerazioni poc'anzi esposte. La Fastweb S.p.A., a seguito del reclamo avanzato a mezzo pec dall'utente in data 11.11.2022 (l'unico in atti a fronte delle "innumerevoli segnalazioni" che la Società sostiene di aver effettuato), ha prontamente esitato la richiesta di migrazione; pertanto, la richiesta di indennizzo non trova ragion d'essere, non essendosi verificato alcun ritardo nella gestione della pratica. Se il passaggio è concretamente avvenuto in data 29.11.2022, ciò è dipeso dai tempi tecnici minimi necessari per dar tecnicamente luogo alla migrazione. Di poi, in data 16.12.2022 la Fastweb ha definitivamente risolto la vicenda attraverso la chiusura del vecchio abbonamento (Microimprese) con retrodatazione alla data di attivazione del nuovo abbonamento (Piccole e Medie Imprese). Ad ogni buon conto, e sotto altro profilo, la richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento poiché estremamente generica. È ben noto che l'All. A alla Del. n. 347/18/CONS enuclea con precisione tanto le singole fattispecie indennizzabili quanto i relativi criteri di calcolo. Ebbene, non è chi non veda come la richiesta di controparte si ponga in evidente contrasto con il dettato normativo, soprattutto nella parte in cui non viene in alcun modo specificato l'importo richiesto a titolo di indennizzo. Con riferimento, invece, alle richieste dell'utente sub punti 3) e 4), fermo restando quanto detto nel paragrafo precedente, il rimborso delle fatture non può in alcun modo trovare accoglimento. Anzitutto poiché non è dato rinvenire nel compendio documentale in atti la disdetta del vecchio abbonamento espressamente richiesta dalla Fastweb S.p.A. come agevolmente evincibile dalla lettura del modulo di richiesta di migrazione [...]. Ovvìa conseguenza di quanto appena detto è che, in assenza di una formale disdetta, la Fastweb S.p.A. ha del tutto legittimamente continuato ad emettere fatturazione. Di poi in quanto la Società, a tutto voler concedere, non prova nemmeno di aver pagato gli importi richiesti dalla Fastweb S.p.A.. Anzi, risulta all'operatore che l'utente ha revocato il rid bancario. Ne rimane, pertanto, che l'istanza di controparte andrà necessariamente rigettata». La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità in merito alle doglianze esposte, conclude chiedendo di dichiararsi l'istanza avversaria inammissibile e/o comunque infondata.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. Con riferimento alla richiesta sub I) risulta cessata la materia del contendere atteso che, secondo quanto dedotto dal gestore e non contestato dall'istante, la linea risulta attivata col nuovo abbonamento Piccole e Medie Imprese in data 29.11.2022. In merito alla richiesta sub II) si osserva quanto segue. Nel caso di specie l'istante in data 10/05/2022, come da proposta di abbonamento allegata, richiedeva sempre allo stesso operatore, il passaggio della numerazione fissa 08*****52 dal contratto "Microimprese" al nuovo abbonamento "Piccole e Medie Imprese". Solo in data 29/11/2022 la linea 08*****52 risultava attivata col nuovo abbonamento "Piccole e Medie Imprese" e successivamente, in data 16.12.2022 veniva cessato il vecchio abbonamento "Microimprese". Ad ogni buon conto, la richiesta di indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio richiesto non può ritenersi accoglibile, in quanto l'unico reclamo agli atti risulta inviato a mezzo pec in data

11/11/2022, circa 6 mesi dopo la richiesta di attivazione del nuovo abbonamento. Sul punto, si richiama la clausola di esclusione degli indennizzi di cui al comma 4 dell'articolo 14 All. A alla Delibera. n. 347/18/CONS, che sancisce: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”. In tal senso si è altresì espressa l’Autorità con delibera n. 126/19/CIR. In merito alle richieste sub III) e sub IV), che vengono trattate congiuntamente, si accoglie l’eccezione sollevata dall’operatore in rito, in quanto le domande formulate dall’istante appaiono generiche e non supportate da adeguata documentazione, stante la mancata allegazione e puntuale indicazione delle fatture di cui si chiede il rimborso e lo storno. Difatti, secondo il costante orientamento dell’Autorità, “una richiesta di storno/rimborso generica, che non consente di individuare le ragioni che possano giustificare l’annullamento delle fatture contestate, stante l’assenza di reclami volti alla contestazione del dettaglio del traffico indicato nelle fatture, non può essere accolta” (delibera Agcom n. 95/19/CIR). Inoltre, l’Autorità ha stabilito che: “Allorquando l’utente non chiarisca quali siano i documenti contabili oggetto di contestazione, tantomeno precisi l’ammontare dei relativi importi, né all’istanza risulti allegata alcuna documentazione idonea a circoscrivere l’oggetto delle doglianze e nulla è prodotto in replica all’eccezione sollevata dall’operatore, deve rilevarsi l’assoluta genericità dell’istanza medesima e, pertanto, le richieste dell’utente non possono trovare accoglimento” (cfr. Del. 118/12/CIR; Del. 150/18/CIR; Del. 73/19/CIR).

DELIBERA

Articolo 1

1. L’istanza non può essere accolta.
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.

Bari, 28 novembre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco