

DETERMINA 20 Fascicolo n. GU14/756733/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2022;

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 Toscana" sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: "Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione";

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 04/06/2025 acquisita con protocollo n. 0138076 del 04/06/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale di cui al codice cliente n. 641xxxx con la società Fastweb SpA, di seguito Fastweb, lamenta la richiesta di somme ritenute non dovute.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- di avere ricevuto tramite società di recupero del credito la richiesta di somme per complessivi euro 194,08 relativa a fatture che *“non (...) risultano corrette e comunque sono tutte prescritte”*.
- Tramite il legale di fiducia con comunicazione a mezzo PEC ricevuta dall’operatore il 26 marzo 2025, contestava la richiesta del recupero del credito oltre a *“chiedere copia di tutte le fatture aperte intestate al sig. XXX”* e infine chiedeva lo storno degli importi aperti, il ritiro della connessa pratica di recupero del credito e *“gli indennizzi del caso”*.

In data 19 maggio 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante, quantificando la sua richiesta in euro 600,00, ha chiesto:

- i) *“storno degli importi aperti”*;
- ii) *“indennizzo per applicazione di condizioni diverse dalle pattuite”*;
- iii) *“indennizzo per mancata risposta al reclamo e ritiro della pratica di recupero crediti”*.

2. La posizione dell’operatore.

La società Fastweb ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, ha eccepito che:

- *“la contestazione riguarderebbe quindi una richiesta di società di recupero del credito per fatture emesse in corso di rapporto contrattuale e per le quali si eccepisce la prescrizione”*.
- *“Nel formulano si lascerebbe intendere la non correttezza delle fatture ma tale rilievo non è mai stato segnalato dall’istante tanto è vero che a settembre 22 richiede chiusura del contratto non per problematiche relative alla fatturazione ma solo ed esclusivamente per “trasloco” (A11.1)”*.
- *“In sede di conciliazione in data 5 5 25, a soli 43 gg dall’invio della pec, Fastweb scriveva nella sezione “Comunicazione con le parti”: PROPOSTA DI ACCORDO: In riferimento al codice cliente n. 641xxxx, Fastweb, a titolo conciliativo, propone: l’azzeramento integrale*

della posizione contabile e debitoria risultante pari ad Euro 19407, entro novanta giorni dalla firma del verbale; il ritiro della pratica di recupero crediti cura e spese di Fastweb. Proponendo di fatto lo storno integrale dell'insoluto sino a chiusura del ciclo di fatturazione con ritiro della pratica recupero crediti in esenzione spese e a cura di Fastweb”.

- “Non si comprendono le richieste "indennizzo per applicazione di condizioni diverse dalle pattuite, indennizzo per mancata risposta al reclamo. Quali sarebbero le condizioni applicate diverse da quelle pattuite? Non viene specificato e ci si ripete le fatture oggetto di richiesta sono quasi tutte ante disdetta e le stesse non sono mai state oggetto di reclamo da parte dell'istante”.

- “Per quanto concerne la mancata risposta reclamo occorre ricordare che la pec è del 23 marzo 2025, il deposito dell'istanza del 30 aprile 25 (saremo ancora sotto i 45 giorni previsti per invio della risposta), ma per fatti concludenti la risposta vi è stata in data 5.5.25 laddove, sul fascicolo nella sezione "Comunicazione con le parti", Fastweb proponendo lo storno integrale dell'insoluto di fatto accoglieva la domanda presente nella pec. A tale data non erano ancora trascorsi i 45 gg previsti per la risposta (43 gg) e per tal motivo non potrà trovare accoglimento alcuna richiesta di indennizzo relativo alla mancata risposta al reclamo”.

Infine, l'operatore ha ribadito “la proposta effettuata in sede di conciliazione ovvero, in riferimento al codice cliente n. 641xxxx, Fastweb, a titolo conciliativo, ripropone l'azzeramento integrale della posizione contabile e debitoria sino a chiusura del ciclo di fatturazione con il ritiro della pratica di recupero crediti a cura e spese di Fastweb. Alcune responsabilità è ascrivibile a Fastweb e le richieste dell'istante per come esplicitate non possono trovare accoglimento nei confronti di Fastweb”.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare:

con riferimento alla domanda *sub i)* volta a chiedere lo “storno degli importi aperti” si rappresenta che detta richiesta sarà valutata alla luce della documentazione agli atti e nello specifico alla richiesta della società di recupero del credito del marzo 2025.

Nel merito.

Sulla richiesta di storno.

L'istante lamenta di avere ricevuto tramite una società di recupero del credito la richiesta di somme relative a n. 6 fatture deducendo che le medesime “non (...) risultano corrette e comunque sono tutte prescritte”.

La doglianza è fondata per le ragioni che seguono.

Dall'esame della documentazione agli atti è emerso che le fatture oggetto della presente disamina risultano essere le seguenti:

- 1) Fattura n. M028133425xxxx a scadenza: 25/10/2022
- 2) Fattura n. M026015242xxxx a scadenza: 25/09/2022
- 3) Fattura n. M030734563xxxx a scadenza: 25/11/2022
- 4) Fattura n. M000883337xxxx a scadenza: 25/01/2020
- 5) Fattura n. M021782036xxxx a scadenza: 25/08/2022
- 6) Fattura n. M024533262xxxx a scadenza: 25/12/2019

In via preliminare e assorbente si evidenzia che, in tutti i contratti di somministrazione (acqua, energia, gas, telefono fisso, telefono mobile a bollettazione, etc.) vige una prescrizione breve.

L'articolo 2948 n. 4 c.c. prevede, infatti, che si prescrivono in cinque anni gli interessi e, in generale, tutto ciò che “*deve pagarsi periodicamente ad anno o in termini più brevi*”. Tale termine tra l'altro, è stato ulteriormente ridotto a 2 anni per effetto delle modifiche introdotte sulla materia ad opera della legge di bilancio 2020 (n. 160 del 2019).

Pertanto, deve intendersi estinta la pretesa creditoria dell'operatore relativa al pagamento delle fatture n. M028133425xxxx con scadenza: 25/10/2022, n. M026015242xxxx con scadenza: 25/09/2022, n. M030734563xxxx con scadenza: 25/11/2022, n. M000883337xxxx con scadenza: 25/01/2020, n. M021782036xxxx con scadenza: 25/08/2022, n. M024533262xxxx con scadenza: 25/12/2019, in ragione del decorso del termine biennale di prescrizione, ai sensi di quanto previsto dall'art. 2948 lett. 4) del codice civile e s.m.i. (legge bilancio 2020), ed in assenza di specifico atto interruttivo della medesima e/o di messa in mora, non prodotto dall'operatore, né tanto meno citato nei propri scritti difensivi.

La domanda *sub i)*, come riletta in premessa è dunque accolta.

Sulla richiesta d'indennizzo per l'applicazione di condizioni diverse dalle pattuite.

L'istante richiede l'indennizzo per l'applicazione di condizioni diverse dalle pattuite. L'operatore, di contro, ha dedotto, la genericità della richiesta.

La doglianza non è fondata per le ragioni di seguito esposto.

Si evidenzia che l'utente non ha formulato puntuali ragioni di contestazioni a sostegno di una supposta difformità contrattuale, limitandosi ad una domanda del tutto generica. Non ha allegato, del resto, alcuna documentazione che comprovasse la propria richiesta sul punto, non consentendo, quindi, a questo CoReCom la verifica di quanto contestato.

Sul punto si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Pertanto la richiesta dell'istante *sub ii)* non può essere accolta, stante l'impossibilità di accertare l'“*an*”, il “*quomodo*” ed il “*quantum*” della fatturazione asseritamente indebita (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Sul reclamo.

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo formulato tramite il legale di fiducia con comunicazione a mezzo PEC e ricevuto dall'operatore il 26 marzo 2025, laddove Fastweb ha eccepito di avervi dato seguito per *facta concludentia* in sede di negoziazione diretta effettuando nella sezione “Comunicazione con le parti”, la proposta di “*storno integrale dell'insoluto [che] di fatto accoglieva la domanda presente nella pec*”.

La doglianza è fondata e merita accoglimento per le ragioni che seguono.

Dall'esame del reclamo del 26 marzo 2025 si evidenzia che l'utente, nel contestare le fatture oggetto della presente disamina, chiedeva altresì all'operatore la “*copia di tutte le fatture aperte intestate al sig. XXX*”.

Agli atti non risulta comunicazione di riscontro a detta richiesta.

Al riguardo, viene in rilievo il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300, in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina, per il reclamo del 26 marzo 2025, il *dies a quo* nell'11 maggio 2025, detratto il tempo utile di 45 giorni previsti dall'operatore per la risposta al suddetto reclamo ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 19 maggio 2025.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo per i 9 giorni di ritardo da computarsi nella misura pari a euro 22,50.

DETERMINA

Fastweb S.p.A. in parziale accoglimento dell'istanza del 04/06/2025, è tenuta a regolarizzare entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento la posizione amministrativa – contabile dell'istante, mediante lo storno delle fatture n. M028133425xxxx con scadenza: 25/10/2022, n. M026015242xxxx con scadenza: 25/09/2022, n. M030734563xxxx con scadenza: 25/11/2022, n. M000883337xxxx con scadenza: 25/01/2020, n. M021782036xxxx con scadenza: 25/08/2022, n. M024533262xxxx con scadenza: 25/12/2019, attesa l'intervenuta prescrizione delle somme oggetto di intimazione di pagamento. Dovrà, inoltre, essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero/cessione del credito aperta.

- Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante l'importo pari ad euro 22,50 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di mancata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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

Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)