

DELIBERA 078/2024/CRL/UD del 19/07/2024
L. R. Ixxx / FASTWEB SPA
(GU14/655714/2024)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 19/07/2024;

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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di L. R. Ixxx del 12/01/2024 acquisita con protocollo n. 0011241 del 12/01/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 29 settembre 2023, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/63xx53/2023 si è concluso con un mancato accordo in data 17 ottobre 2023. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 12 gennaio 2024, richiesta di definizione GU14/65xx14/2023 con la quale ha descritto quanto segue: "L'istante era titolare di un contratto Fastweb, attivato il 28/04/2022, relativo all'utenza n. 0776366xxx, per i servizi voce e dati. Fin dall'attivazione, l'utente è rimasta totalmente priva del servizio voce. Lo stesso non veniva attivato nonostante le numerose segnalazioni, gli interventi dei tecnici ed il saldo di tutte le fatture. A causa del protrarsi del disservizio, l'istante inviò regolare PEC di disdetta per giusta causa in data 04/07/2023. A seguito della stessa Fastweb ha emesso ed incassato la fattura di chiusura contenente gli importi del recesso anticipato." In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) "Rimborso della fattura di chiusura contratto"; b) "Rimborso parziale delle fatture emesse, dall'attivazione fino alla cessazione"; c) "Indennizzo per interruzione del servizio voce relativo all'utenza n. 0776366425, dal 28/04/2023 al 04/07/2023"; d) "Indennizzo per il mancato riscontro al reclamo". L'istante ha presentato memoria di replica ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, nella quale ha contestato tutte le affermazioni di controparte

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha dichiarato che: "...contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza di definizione e si oppone alle richieste avversarie così come formulate per le seguenti ragioni. Le doglianze dell'istante 1. La Sig.ra Lina Rosalba Iannetta lamenta, nell'istanza di definizione depositata, in merito al "contratto Fastweb, attivato il 28/04/2022, relativo all'utenza n. 0776366xxx, per i servizi voce e dati", che "Fin dall'attivazione, l'utente è rimasta totalmente priva del servizio voce", lamentando, in particolare, che, "A causa del protrarsi del disservizio, l'istante inviò regolare PEC di disdetta per giusta causa in data 04/07/2023" senonchè, "a seguito della stessa Fastweb ha emesso ed incassato la fattura di chiusura contenente gli importi del recesso anticipato". 2. Parte istante chiede: "(1) Rimborso della fattura di chiusura contratto; 2) Rimborso parziale delle fatture emesse, dall'attivazione fino alla cessazione; 3) Indennizzo per interruzione del servizio voce relativo all'utenza n. 0776366xxx, dal 28/04/2023 al 04/07/2023; 4) Indennizzo per il mancato riscontro al reclamo"). L'infondatezza di quanto lamentato da controparte 3. In ordine a quanto lamentato da controparte si evidenzia, innanzitutto, che a fronte del

lamentato mancato funzionamento della linea voce, che parte istante dichiara di aver subito “Fin dall’attivazione”, (ovvero sin dal mese di aprile 2022) e per tutta la durata del rapporto contrattuale (ovvero fino al mese di agosto 2023, momento in cui il contratto è stato chiuso in seguito a disdetta), in realtà sui sistemi Fastweb sono presenti unicamente due semplici eventi di disservizio, risolti peraltro entrambi entro le tempistiche previste contrattualmente (72h), e quindi non indennizzabili, e precisamente: omissis ... 4. Pertanto, ciò di cui si controverte nel presente procedimento GU14 sono unicamente due semplici eventi di malfunzionamento sulla linea voce di parte istante non indennizzabili perché, come visto pocanzi, risolti nelle tempistiche concordate contrattualmente ai sensi dell’art. 5.2 della Carta dei Servizi Fastweb in cui è previsto espressamente che “In caso irregolare funzionamento della propria rete di telecomunicazioni, FASTWEB si impegna ad intervenire, in prima istanza con modalità in remoto ed, in caso di non risoluzione del guasto, tramite personale dotato di tesserino di riconoscimento, entro le 72 ore successive alla segnalazione del disservizio, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali tenteremo comunque di ripristinare il servizio con la massima celerità” (doc. 1). A soli fini di completezza difensiva si rileva, peraltro, che “la Carta dei Servizi è stata redatta in linea con quanto previsto dalla Delibera n. 179/03/CSP, dalla Delibera 278/04/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP, dalla Delibera 131/06/CSP, dalla Delibera 79/09/CSP e dalla Delibera 244/08/CSP dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai principi sull’erogazione dei servizi pubblici” (doc. 1). 5. Peraltro, che alcun indennizzo spetti all’istante per i disservizi lamentati (in quanto, si ribadisce, risolti nelle tempistiche previste contrattualmente – doc. 1), trova conferma anche nella Determina Direttoriale Fascicolo n. GU14/200968/2019 con cui l’AGCOM ha statuito che “alcun indennizzo si ritiene di corrispondere in riferimento al disservizio verificatosi nel periodo compreso dal 18 al 20.03.2019 in quanto risolto dall’operatore tempestivamente, nel rispetto alle pattuizioni contrattuali” (doc. 2). 6. Peraltro, che la linea voce di parte istante abbia sempre funzionato correttamente e regolarmente sin dall’attivazione di aprile 2022, risulta confermato dal fatto che in caso contrario questa difesa altrimenti non riuscirebbe davvero a comprendere per quale motivo la Sig.ra Iannetta abbia deciso consapevolmente di restare con Fastweb nonostante, a suo dire “Fin dall’attivazione, l’utente è rimasta totalmente priva del servizio voce”, decidendo poi di dare disdetta solo dopo più di un anno, ovvero in data 4 luglio 2023. Pertanto delle due l’una: 1) o la linea voce di controparte in realtà sin dall’attivazione è sempre stata funzionante e per questo la cliente, ritenendola quantomeno soddisfacente, non ha mai ritenuto che ci fosse la necessità di dare disdetta e/o di passare ad altro operatore telefonico, oppure 2) la Sig.ra Iannetta ha deciso consapevolmente di continuare ad avere una linea voce totalmente assente per più di un anno e quindi si è causata da sola e volontariamente il danno con il suo negligente comportamento omissivo (ossia scegliendo volontariamente di non passare ad altro operatore telefonico) pur poi tornando propositiva con il presente procedimento attraverso richieste di indennizzo del tutto infondate e pretestuose. 7. Parimenti infondata e pretestuosa risulta essere, altresì, la contestazione di parte istante laddove lamenta che a seguito della disdetta del 4 luglio 2023 “Fastweb ha emesso ed incassato la fattura di chiusura contenente gli importi del recesso

anticipato”, se è vero, come è vero, che Fastweb S.p.A., avendo fornito i propri servizi alla Sig.ra Iannetta in piena efficienza e funzionalità per tutta la durata del rapporto contrattuale, al momento della chiusura del rapporto contrattuale con parte istante, ha legittimamente provveduto ad emettere in data 1 agosto 2023 la fattura di chiusura n. M023084820 (doc. 3), contenente al suo interno unicamente il dovuto e legittimo costo relativo alla dismissione servizi Fastweb pari ad € 28,95, mentre contrariamente a quanto erroneamente riferito da controparte, alcun importo relativo al recesso anticipato è presente all’interno della stessa 8. A fini di mero tuzionismo difensivo, preme rilevare l’assoluta legittimità, nello specifico, della voce “Importo per dismissione servizi FASTWEB € 28,95”, laddove tale voce altro non è che il legittimo costo di chiusura previsto dalla normativa di settore e regolamentato dall’AGCOM e sono ormai consolidati da tempo; l’Autorità a tal proposito ha emanato la Delibera n. 96/07/CONS, per dare trasparenza commerciale alle tariffe ed assicurare un adeguato livello di conoscenza ai clienti sui costi della disdetta imponendo ad ogni operatore di pubblicare prospetti informativi sintetici, le condizioni contrattuali applicabili a ciascuna offerta e uno schema grafico che mostri in dettaglio la struttura delle offerte sottoscrivibili e delle opzioni e promozioni ad esse collegate. Al fine di facilitare ancora di più il tutto, l’AGCOM peraltro, ha pubblicato sul proprio sito web, un’apposita lista delle pagine web degli operatori della telefonia ove sono reperibili gli elenchi con i collegamenti ipertestuali per facilitare la lettura. E’ evidente, pertanto, come tutto quanto contestato dall’istante risulti totalmente infondato, strumentale ed inconferente, avendo l’esponente società agito sempre con correttezza e buona fede nel caso di specie, di talchè tutte le richieste esposte dalla Sig.ra Lina Rosalba Iannetta, ovvero la richiesta di “1) Rimborso della fattura di chiusura contratto; 2) Rimborso parziale delle fatture emesse, dall’attivazione fino alla cessazione; 3) Indennizzo per interruzione del servizio voce relativo all’utenza n. 0776366xxx, dal 28/04/2023 al 04/07/2023; 4) Indennizzo per il mancato riscontro al reclamo”, non potranno che essere integralmente rigettate. 9. A tal proposito si osserva, peraltro, da ultimo, la palese infondatezza nonché strumentalità della richiesta di “Indennizzo per il mancato riscontro al reclamo”, laddove contrariamente a quanto vorrebbe erroneamente ed artatamente far credere controparte, Fastweb ha provveduto correttamente e tempestivamente a riscontrare il reclamo inviato dall’istante, attraverso risposta inviata in data 7 settembre 2023 sulla mail fornita dall’istante in sede di sottoscrizione del contratto, come da riscontro di seguito riportato: omissis ... Pertanto è del tutto evidente come Fastweb si sia comportata nella fattispecie de quo non solo con correttezza e diligenza, ma nel più pieno rispetto degli accordi contrattuali e della normativa di settore, e pertanto di alcun indennizzo avrà diritto parte istante. Omissis ...

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. Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono: per quanto riguarda la richiesta presentata dall’istante di cui al punto a) “Rimborso della fattura di chiusura contratto”, la

stessa non può essere accolta per le seguenti motivazioni. Preliminarmente, si osserva che parte istante non ha menzionato e specificato in modo preciso il numero di fattura e l'importo richiesto da rimborsare. Tuttavia, dalla documentazione depositata in atti, si rileva che il ricorrente ha depositato due fatture, precisamente: la n.M012xxx535 emessa il 01.04.23 e la n.M023xxx820 emessa il 01.08.23, dalle quali si evince che il rimborso richiesto dall'istante verte sulla seconda fattura. Si riporta, di seguito, il riepilogo dei costi della fattura n.M023xxx820: "Altri Costi - Addebito per Sconto per 24 mesi dal 31/07/2023 al 31/07/2023 €.0,04 iva inclusa; - Importo per dismissione servizi FASTWEB del 31/07/2023 €.28,95 iva inclusa; - Accredito per Fastweb NeXXt Casa dal 31/07/2023 al 31/07/2023 €. -0,94 iva inclusa; - Spese di Spedizione €.0,92 iva inclusa. Il totale importi altri costi: €.28,97 (ventotto/97). Totale da pagare €.28,97." Ebbene, si può ritenere che la richiesta di rimborso riguardi l'importo di €.28,95 iva inclusa, inserito nella fattura n.M023xxx820, per dismissione servizi Fastweb S.p.A. Sul punto si ricorda che, ai sensi della legge n. 40/2007 (c.d. decreto Bersani), nei contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia deve essere garantita la libertà dell'utente di recedere senza spese non giustificate da costi dell'operatore. In particolare, l'articolo 1, comma 3, della legge sancisce la nullità delle clausole contrattuali imposte agli utenti in caso di recesso anticipato, ad eccezione delle spese giustificate dai costi sostenuti dagli operatori. In relazione all'addebito dei costi di "Importo per dismissione servizi FASTWEB del 31/07/2023", viene, inoltre, in rilievo la Delibera Agcom n. 487/18/CONS al capoverso IV, n. 13, che prevede, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso devono essere "commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio". La medesima Delibera Agcom n. 487/18/CONS - All. A, la quale al capoverso VIII., n. 37, stabilisce che "Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all'Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica". Orbene, nel caso di specie, l'importo di euro 28,95, addebitato all'utente nella fattura n.M023xxx820 emessa in data 01.08.23, a titolo di "Importo per dismissione servizi FASTWEB del 31/07/2023", risulta coincidere con il dettaglio dei costi indicato dall'operatore in relazione all'offerta sottoscritta, in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera n. 252/16/CONS, nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web dell'operatore, peraltro consultabile mediante il sito al link <http://www.agcom.it/telefonia-fissa>. Ne consegue, dunque, che la domanda di cui al punto a) non può essere accolta attesa la congruità di tale importo ai sensi della normativa di settore di cui alle Delibere dell'Autorità n. 252/16/CONS (recante "Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica") e la sopra richiamata Delibera n. 487/18/CONS (recante "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione"). Le richieste presentate dalla ricorrente di cui al punto b) c) e d) trattabili congiuntamente, non possono essere accolte per i motivi di seguito specificati. Sui punti in esame, si richiama l'art.14, comma 4, del Regolamento indennizzi, "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”, pertanto l'Autorità non può accogliere le richieste avanzate con l'istanza GU14, in quanto il ricorrente non ha segnalato alla società le proprie doglianze, oggi in esame, entro i termini indicati dalla norma sopra richiamata. (cfr. lettera del 04.07.23 avente come oggetto “richiesta risarcimento per disservizio voce”; lettera risposta del 06.11.23 avente come oggetto “esercizio diritto di accesso ai dati personali”). In merito ai documenti sopra richiamati, si specifica quanto segue: - la Pec del 04.07.2023 non può essere considerata lettera di reclamo per stessa ammissione della ricorrente: “l'istante inviò regolare Pec di disdetta per giusta causa ...” (cfr. formulario UG e GU14) e per il suo contenuto. Inoltre, a seguito della Pec, per stessa ammissione del ricorrente, la società ha cessato il contratto ed emesso, in data 01.08.2024, la fattura n.M023xxx820 imputando i soli costi di dismissione servizi del 31.07.2023 in conformità delle norme richiamate al punto a). Il ricorrente non ha contestato la cessazione del contratto, pertanto la Pec del 04.07.23 è da considerarsi lettera di disdetta, a seguito della quale la società ha provveduto secondo norma. - nella lettera di risposta inviata dalla società il giorno 06.11.23, si evince che il motivo del contatto non riguarda il servizio voce, ma la “connessione internet” che non è oggetto del presente procedimento. Anche in ottica del favor utentis, se si volesse accogliere l'affermazione dell'istante, presentata nella memoria di replica, ovvero che “l'utente ha prontamente segnalato il disservizio in data 12.12.2022 ...”, e considerare, quindi, che la richiesta di assistenza tecnica verte sul disservizio voce, è pacifico ritenere che la segnalazione del 12.12.22 ha abbondantemente superato il termine richiamato dall'art.14, comma 4, del Regolamento indennizzi, in quanto la ricorrente, rimasta priva “fin dall'attivazione”, ha atteso 228 giorni, circa 7 mesi, prima di segnalare il disservizio voce alla società Fastweb S.p.A. Alla luce di quanto emerso, le richieste di indennizzo non possono essere accolte. Sempre in riferimento ai punti in esame, si richiama il principio probatorio di cui all'art.2697 Codice civile “chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento” e, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante – nel caso di specie il Corecom – di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria. Ebbene, la ricorrente ha lamentato di essere rimasta totalmente priva del servizio voce dal giorno dell'attivazione, 28.04.2022, al giorno della disdetta, 04.07.2023, ma non ha dato prova che l'interruzione sia stata continuativa per un totale di 432 giorni. Infatti, l'istante non ha depositato: reclami, da potersi ritenere tali, provvedimenti d'urgenza (GU5) e/o segnalazioni volti a richiedere la riattivazione della linea voce. Alla luce di quanto emerso, non si può riconoscere alcun indennizzo. Infine, in riferimento alla richiesta di “rimborso parziale delle fatture emesse, dall'attivazione fino alla cessazione”, la stessa non può essere accolta, in quanto la ricorrente ha depositato due fatture: n.M023xxx820 emessa il 01.08.23 e n.M012xxx535, emessa in data 01.04.23, la prima, come già motivato al punto a), si deve considerare legittima, mentre per quanto riguarda la seconda fattura, occorre specificare che la ricorrente non ha indicato l'importo parziale richiesto come rimborso, pertanto l'Autorità non può fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria

funzione decisoria. Alla luce di quanto emerso, le richieste di cui ai punti b) c) d) non possono essere accolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza della Sig.ra L. R. Ixxx proposta nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in narrativa. Spese di procedura compensate.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini