

DELIBERA 007/2024/CRL/UD del 26/01/2024
MOISE SILVERA / FASTWEB SPA
(GU14/624360/2023)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 26/01/2024;

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 M. Sxxx del 01/08/2023 acquisita con protocollo n. 0206193 del 01/08/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 30 maggio 2023, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/61xx87/2023 si è concluso con un mancato accordo in data 15 giugno 2023. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 01 agosto 2023, richiesta di definizione GU14/62xx60/2023 con la quale ha rappresentato quanto segue: "Inviato 12 pec senza riscontro alcuno. Hanno inviato una n/c a seguito conciliazione intervenuta a settembre, mai stornata da parte loro, e addebiti non dovuti per "raccomandate" mai pervenute e costi di distacco. Malgrado le evidenze, le Pec, e da ieri anche una linea whatsapp assistenza pessima, ogni volta richiedono tutta la trafila e pretendono di essere nella ragione quando, se solo avessero letto le pec, non lo sono. Addirittura pretendono di cambiare la causale dei miei bonifici, peraltro da me ben specificata. Insomma niente da fare, la linea fibra + 2 cellulari sullo stesso contratto viene disattivata, verrà riattivata solo dopo arrivo bonifico. Il quale, dopo ulteriori tira e molla via whatsapp (screenshot a disposizione) parte con causale "estorsione", perchè di ciò si tratta. L'operatore abusa del fatto che non gode più di domiciliazione delle bollette, in quanto Xxxx, presa visione di quanto già a suo tempo accaduto e come confermato da ConciliaWeb, non stava comportandosi come contrattualmente concordato. Questo ultimo incidente ha comportato delle ricadute pesanti, anche per il distacco delle due linee mobili, che quanto prima migreranno". In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: "12 pec dal 23/9 al 29/5 senza riscontro x euro42 cad (copie a disposizione) =504 euro 200 eurox2ggx2 linee mobili staccate =800 euro 200 euro tempo dedicato alla risoluzione di una situazione amministrativa inesistente 36,40euro bonifico effettuato per avere la riconnessione il 30/5". In data 16 ottobre 2023, l'istante ha presentato memoria di replica ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, nella quale ha esposto quanto segue: "Il sottoscritto Xxxxxx Xxxxxxxx, letto quanto sopra, peraltro inviato a 2gg dal termine di deposito di memorie, e quindi in speranza di assenza di contraddittorio da parte di FASTWEB SpA, oppone le seguenti osservazioni: 1. La Signora Xxxxxxxx Xxxxx è un Signor: questo primo segnale indica bene a quale livello siano intercorse le comunicazioni con servizio clienti (cd.call e) e malgrado l'interazione intercorsa con gli addetti FASTWEB SpA nelle precedenti conciliazioni intervenute in data 14/6/2022-UG526870/2022-Fastweb rappresentata da Dott. Xxxxxxxx Xxxxxxxx, Corecom da D.ssa Xxxxxxxx Xxxxxxxx 26/10/2022-UG56xx72/2022 (non ci sono firme) e 15/06/2022-UG61xx87/2023 - Fastweb rappresentata da Xxxxx Xxxxx Xxxxx, Corecom da D.ssa Xxxxxxxx Xxxxxxxx 2. "L'infondatezza di quanto lamentato da controparte per palese strumentalità e genericità": gli addebiti per raccomandate (mai ricevute) è riportato in bolletta, e reitero l'invito a fornire prova di invio delle medesime, i giorni di distacco sono riportati nella richiesta

danni subiti, il costo di distacco lo riporta addirittura al punto 6: non si capisce a cosa si riferisca l'Avvocato nominato, probabilmente anche lui vittima del disordine che pare regnare là 3: al punto 5 della stessa memoria si parla di un "tempestivamente" che lascia perplessi, essendo questo accordo del 26/10 e la N/c, numero 14xxxxxx16 sia datata 22/12/22, ma soprattutto risulti oggi, 16/10/23, ancora in essere, mentre risulta arrivato il bonifico di euro 200 in data 30/12/22. La morosità presunta, di cui Fastweb mostra capziosamente nell'e/c contabile, deriva semplicemente dal fatto che la medesima, al momento dell'emissione, considera le fatture già pagate tramite RID Xxxx, immediatamente sospeso in occasione dei primi disordini contabili, salvo considerare in secondo tempo l'impagato (i pagamenti a Fastweb vengono effettuati tramite bonifico ed entro la scadenza fatture del 25). Non occorre dire che ho gli screenshot di questo ed altro. Per quanto riguarda i punti 6 e 7: "decurtava del tutto arbitrariamente": richiamo ad una lettura attenta di tutte le istanze Corecom e di tutte le comunicazioni PEC inviate per far comprendere le ragioni dell'istante e un'ultima annotazione: strano che il tabulato conversazioni riporti tutti i casi chiusi salvo uno, (23/12) con la "signora Xxxxx". E strano che le copie delle due e-mail, con oggetto generico e senza ulteriore specifica, siano state inviate ad una casella e-mail regolare e non via PEC..... in ultimo non viene riscontrata attinenza al caso con la delibera 8/2021 del Corecom, gentilmente allegataci per conoscenza: mi spiace per l'Avvocato, ma forse ha peccato di presunzione considerando infondata inconferente sproporzionata la richiesta che rimane valida a tutt'oggi ..."

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 esposto quanto segue: "...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 Xxxxxxx Xxxxx lamenta, nell'istanza di definizione depositata, relativamente al contratto avente codice cliente n. 10xxxx94, che "Hanno inviato una n/c a seguito conciliazione intervenuta a settembre, mai stornata da parte loro, e addebiti non dovuti per "raccomandate" mai pervenute e costi di distacco". Lamenta, altresì, che "la linea fibra + 2 cellulari sullo stesso contratto viene disattivata, verrà riattivata solo dopo arrivo bonifico". 2. Controparte chiede: "12 pec dal 23/9 al 29/5 senza riscontro x euro42 cad (copie a disposizione) = 504 euro 200 euro x 2gg x2 linee mobili staccate = 800 euro 200 euro tempo dedicato alla risoluzione di una situazione amministrativa inesistente 36,40euro bonifico effettuato per avere la riconnessione il 30/5". Il tutto per una somma complessiva pari ad € 1540.40. L'infondatezza di quanto lamentato da controparte 3. Nel merito si rileva, innanzitutto, l'estrema genericità nonché la palese strumentalità delle contestazioni di controparte, laddove nell'istanza di definizione in oggetto la Sig.ra Xxxxx non si preoccupa di indicare né quali sarebbero esattamente gli "addebiti non dovuti per "raccomandate" mai pervenute e costi di distacco", né tantomeno si preoccupa di indicare i giorni esatti in cui, a suo dire, "la linea fibra + 2 cellulari sullo stesso contratto viene disattivata", specificando unicamente che la riattivazione avveniva "solo dopo arrivo bonifico".

Ebbene, è chiaro che una contestazione tanto generica quanto vaga è inammissibile, e dunque non può che essere rigettata, come da recente DELIBERA N. 8/2021, che ha statuito quanto segue: “la descrizione dei fatti risulta estremamente concisa e come tale del tutto insufficiente ad una adeguata comprensione dell’oggetto, pertanto è doveroso richiamare al riguardo l’orientamento costante dell’Autorità, 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 propria richiesta di pagamento dell’indennizzo, storno totale dell’eventuale insoluto. [...] In considerazione di quanto sopra argomentato, non si può che propendere per il rigetto integrale dell’istanza e delle richieste formulate dall’utente” (doc. 1). 4. Ad ogni modo, a fini di mero tuzionismo difensivo nonché di completezza espositiva, appare necessario chiarire brevemente le vicende che hanno interessato l’utenza di parte istante da cui, emergerà, in tutta evidenza, l’assoluta correttezza di Fastweb e la palese infondatezza delle contestazioni di controparte. Ebbene, a tal proposito si rileva, innanzitutto, che in data 31 ottobre 2022 la Sig.ra XXXXXXX XXXXX e Fastweb raggiungevano un accordo in sede conciliativa, con cui Fastweb si impegnava ad effettuare il rimborso di € 15,85 addebitato erroneamente sulla fattura di luglio 2022, oltre che il pagamento di € 200,00, come da estratto del verbale del suddetto accordo che, per comodità, di seguito si riporta: omissis ... 5. Ebbene, successivamente Fastweb provvedeva correttamente e tempestivamente a portare in esecuzione il suddetto accordo attraverso l’emissione della nota di credito di € 15,85 oltre che il pagamento della somma di € 200,00 a mezzo bonifico bancario sul conto corrente dell’istante; si dà il caso, tuttavia, che Fastweb si trovava nell’impossibilità di emettere il rimborso di € 15,85 relativo alla nota di credito di cui innanzi, in quanto l’esponente da verifiche amministrative riscontrava una morosità a carico della Sig.ra XXXXX per il mancato pagamento sia della fattura emessa in data 1 ottobre 2022 che della fattura emessa in data 1 dicembre 2022, come da estratto del quadro contabile dell’istante di seguito riportato: omissis ... 6. Ebbene, a tal proposito appare necessario rilevare che dai sistemi Fastweb risultava che la Sig.ra XXXXX andasse continuamente in collection in quanto non saldava integralmente le fatture Fastweb ma decurtava, del tutto arbitrariamente, l’importo assolutamente legittimo e dovuto relativo ai costi di riattivazione servizi pari ad € 24,40, non ottemperando, di conseguenza, a quanto espressamente statuito all’interno della Carta dei Servizi Fastweb, art. 4.13 rubricato appunto “Costi di riattivazione” (doc. 2): omissis ... Ebbene, a tal proposito questa difesa non può non rilevare la palese infondatezza e strumentalità della contestazione di parte istante laddove lamenta che “la linea fibra + 2 cellulari sullo stesso contratto viene disattivata, verrà riattivata solo dopo arrivo bonifico”, se è vero, come è vero, che a causa del ripetuto arbitrario autostorno da parte dell’istante dell’importo assolutamente legittimo e dovuto relativo ai costi di riattivazione servizi pari ad € 24,40, la Sig. XXXXX continua ad andare in collection generando sospensione del servizio e riattivandosi poi una volta saldato l’importo ma generando nella fattura successiva nuova collection per l’azione sopra esposta. 7. Da ultimo si rileva la palese infondatezza anche della contestazione di controparte laddove dichiara che non avrebbe mai ricevuto riscontro alle numerose pec di reclamo, se è vero, come è vero, che contrariamente a quanto vorrebbe erroneamente ed artatamente far credere l’istante, Fastweb ha sempre correttamente

provveduto a riscontrare i reclami della Sig.ra Xxxxx, sia attraverso risposte fornite di volta in volta dal servizio clienti (in quanto si precisa che l'istante contestualmente all'invio delle pec chiamava ogni volta anche il servizio clienti Fastweb), sia attraverso risposte scritte inviate sulla mail della Sig.ra Xxxxx, come risulta chiaramente dall'elenco delle richieste di informazioni e dai riscontri scritti di seguito riportati: omissis ... E' evidente, pertanto, l'assoluta correttezza e buona fede di Fastweb nella fattispecie in oggetto e la palese infondatezza di tutte le contestazioni di parte istante, che risultano assolutamente infondate, strumentali ed inconferenti, di talchè le richieste dell'istante non potranno che essere integralmente rigettate. La richiesta di indennizzi così come formulata dall'istante nei confronti di Fastweb è difatti del tutto, infondata, inconferente e sproporzionata e non potrà trovare accoglimento ...”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dall'istante non può essere accolta per i seguenti motivi. L'orientamento costante di Agcom in materia di onere della prova prevede che “l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione”, da cui discende che “la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente” (ex multiplis, delibere Agcom n. 70/12/CIR n.91/15/CIR e n.68/16/CIR). L'art. 2697 c.c. prevede che “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 (“onus probandi incumbit ei qui dicit”). Ebbene, in merito alla fattispecie in esame, la generica, poco chiara, e vaga esposizione dei fatti (cfr. descrizione formulario UG e GU14), nonché la mancata produzione di documenti da parte dell'istante, come ad esempio fatture e bonifici, impediscono la verifica della fondatezza di quanto genericamente reclamato rendendo la domanda inammissibile. In altri termini, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'”an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del disservizio non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine a quanto richiesto. Alla luce di quanto emerso, per tutti i motivi di fatto e di diritto sopra evidenziati, le richieste formulate dall'istante 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 del Sig. M. Sxxx 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 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.

Roma, 26/01/2024

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini