



DELIBERA N. 13 / 2024

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Fastweb XXX (GU14/547811/2022).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 26 giugno 2024;

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 concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, 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, approvato con delibera AGCOM n. 427/22/CONS e sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo quadro e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1 gennaio 2023;

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come sostituita dalla delibera AGCOM n. 358/22/CONS, di seguito denominato “Regolamento”, e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) 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. 0254664 del 5 settembre 2022 con cui l’istante chiedeva l’intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Fastweb XXX ai sensi dell’articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 10 ottobre 2022, 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 6 dicembre 2022 ;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 6 dicembre 2022;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio “Supporto agli Organismi regionali di garanzia”;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

### **La posizione dell’istante**

L’istante, lamenta l’addebito di fatture non dovute a seguito della mancata lavorazione del recesso per migrazione verso altro operatore.

In particolare nell’istanza introduttiva ha fatto presente quanto segue.

- a) di essere stata attiva con l’operatore Fastweb XXX fino all’anno 2020 con contratto con codice cliente numero 1111XXXX fino;
- b) successivamente l’operatore Wind – Tre, telefonicamente, ha offerto una proposta migliore di quella attiva con Fastweb garantendo che in automatico si sarebbe provveduto a disdire il contratto con Fastweb;
- c) dopo poco tempo dall’attivazione dei servizi con l’altro operatore, con stupore ha appreso che Fastweb ha continuato ad emettere fatture per servizi non più richiesti, precisando anche di aver provveduto alla restituzione del modem;
- d) l’istante ha contattato il Servizio Clienti Fastweb ricevendo dall’operatrice rassicurazioni circa la presenza della richiesta di cessazione ma non ancora lavorata. La stessa operatrice ha consigliato di non considerare le fatture emesse perché a breve, l’operatore Fastweb avrebbe emesso note di credito;
- e) il 9 ottobre 2021 Fastweb ha inoltrato comunicazione ad oggetto “sollecito di pagamento - preavviso di sospensione del servizio e risoluzione contrattuale”;
- f) nonostante le rassicurazioni ricevute dal Servizio Clienti, le note di credito non sono mai arrivate e Fastweb ha continuato ad emettere fatture non dovute;
- g) il 13 gennaio 2022, ha provveduto ad inviare nuova richiesta di cessazione del contratto a mezzo raccomandata A/R;
- h) il 3 giugno 2022 l’operatore Fastweb ha comunicato il preavviso di iscrizione banca dati relativa a morosità intenzionale settore telefonico (S.I.Mo.L.Tel).

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto quanto segue:

- 1) lo storno di tutta la posizione debitoria associata al contratto Fastweb XXX con Codice Cliente numero 1111XXXX;
- 2) indennizzo per mancato riscontro alle numerose chiamate effettuate al Servizio Clienti per un importo di euro 300,00 (trecento/00);
- 3) indennizzo per mancata lavorazione della richiesta di chiusura contrattuale per un importo di euro 600,00 (seicento/00).

### **La posizione dell'operatore**

Fastweb XXX, con memoria depositata nei termini di legge contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

Nel merito, l'operatore ha dedotto quanto segue:

- a) la ricorrente sottoscriveva in data 10 ottobre 2019 un contratto di abbonamento attivato a far data dal 3 novembre 2019;
- b) a causa di un errore di sistema, tuttavia, nessuna fattura veniva emessa a carico dell'utente fino all'1 settembre 2021;
- c) nel momento in cui l'operatore Fastweb si è accorta della mancata emissione delle fatture nei confronti dell'istante, provvedeva ad emettere le stesse come da riepilogo quadro contabile depositato agli atti;
- d) in merito al passaggio all'operatore telefonico Wind – Tre, la Fastweb evidenzia che non vi è stata alcuna richiesta di cessazione del contratto suddetto fino al 19 gennaio 2022, data in cui riceveva una lettera di disdetta da parte dell'utente, nella quale quest'ultima formalizzava, la sua volontà a partire dal 13 gennaio 2022;
- e) a seguito della suddetta disdetta il contratto veniva regolarmente chiuso il 17 febbraio 2022;
- f) stante la lettera di disdetta pervenuta il 19 gennaio 2022 l'operatore si è limitata a chiedere il pagamento del servizio regolarmente e legittimamente erogato per tutta la durata del rapporto contrattuale (fino al 17.02.2022), con emissione delle fatture a partire dal 1° settembre 2021 ed addebito degli importi non fatturati in precedenza a causa dell'errore di sistema. Del tutto infondate, quindi, le richieste di indennizzo avanzate da parte dell'utente sia in merito al presunto mancato riscontro alle chiamate effettuate al servizio clienti (l'istante non ha mai formalizzato alcun reclamo a cui la Fastweb ha omesso di fornire risposta) e sia in merito alla mancata lavorazione della richiesta di chiusura del contratto (la Fastweb, infatti, ha regolarmente chiuso il rapporto contrattuale il 17 febbraio 2022 a seguito della disdetta inoltrata dall'utente il 19 gennaio 2022).

### 3. Motivazione della decisione

La contestazione avanzata dall'istante attiene all'addebito di fatture non dovute a seguito della mancata lavorazione del recesso per migrazione verso altro operatore.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante dovranno essere parzialmente accolte per i motivi di seguito esposti.

L'istante sottoscriveva, in data 10 ottobre 2019 un contratto di abbonamento con l'operatore Fastweb regolarmente attivato il 3 novembre 2019 (contratto con Codice Cliente numero 1111XXXX). Alla fine dell'anno 2020, l'istante aderiva ad una migliore offerta contrattuale avanzata dall'operatore Wind – Tre provvedendo a migrare la sua numerazione fissa verso il nuovo operatore il quale avrebbe provveduto in automatico a disdire il contratto con l'operatore Fastweb. Nonostante la migrazione verso altro gestore, Fastweb continuava ad emettere fatture per servizi non più utilizzati e pertanto, in data 13 gennaio 2022, l'istante provvedeva ad inviare a mezzo raccomandata richiesta di disdetta del contratto citato. Sul punto il gestore conferma l'attivazione del contratto con Codice Cliente numero 1111XXXX ed in merito al passaggio all'operatore telefonico Wind – Tre evidenzia che non vi è stata alcuna richiesta di chiusura del contratto fino al 19 gennaio 2022 data in cui riceveva lettera di disdetta da parte dell'utente che veniva lavorata il 17 febbraio 2022. Il gestore evidenzia, altresì, che a causa di un errore di sistema, nessuna fattura veniva emessa a carico dell'utente fino all'1 settembre 2021 e che solo successivamente ha provveduto ad emettere le fatture con addebito degli importi precedentemente maturati. Circa invece le richieste di indennizzo avanzate dall'istante e al presunto mancato riscontro il gestore sostiene che l'istante non ha mai formalizzato alcun reclamo e che ha lavorato prontamente la chiusura del rapporto contrattuale il 17 febbraio 2022. Premessa la citata ricostruzione dei fatti, la richiesta di cui al punto sub 1), relativa allo storno di tutta la posizione debitoria associata al contratto Fastweb XXX con Codice Cliente numero 1111XXXX, può essere accolta sia pur rimodulata nel *quantum de beatum*. Ebbene, rispetto alla fattispecie in esame, deve evidenziarsi che l'istante non produce agli atti copia del contratto da cui ha receduto a seguito di migrazione, indica tuttavia il Codice Cliente ad esso riferibile (Codice Cliente numero 1111XXXX) che risulta essere lo stesso indicato dall'operatore Fastweb in memoria. Pertanto l'effettiva sussistenza di tale contratto deve ritenersi provata. L'istante produce poi, copia delle fatture emesse dall'operatore Fastweb, dopo il passaggio della sua numerazione fissa al nuovo operatore, fatture che non contengono alcun traffico telefonico effettuato. Produce, altresì, copia della comunicazione di recesso contrattuale inviata successivamente al passaggio della numerazione il 13 gennaio 2022. Alla luce della richiamata documentazione, ed in assenza più in generale di alcuna prova di segno contrario fornita dal gestore, risulta confermato quanto riferito dall'istante in ordine alla non debenza delle fatture de qua, il cui importo risulta non dovuto tranne per la fattura numero M00888XXXX del 1 marzo 2022 inerente l'importo per dismissione servizi FASTWEB del 17/02/2022 di euro 30,87 (trenta/87), per effetto del passaggio ad altro operatore. Analizzando infatti, nello specifico, le fatture depositate esse risultano emesse dal 1 settembre 2021 in poi per i consumi inerenti il periodo decorrente dal mese di agosto 2021 al mese di febbraio 2022, nelle quali risulta chiaro che i consumi effettuati sono pari a 0 (zero/00) e Fastweb ha continuato ad addebitare i costi di abbonamento anticipato per un servizio evidentemente non più utilizzato dall'utente.

Le stesse fatture contengono addebiti di importi non fatturati da Fastweb fino al 1 settembre 2021 che l'operatore sostiene di non aver emesso precedentemente a causa di un errore di sistema.

In particolare nella fattura numero M02719XXXX emessa il 1 ottobre 2021 vengono addebitati euro 85,10 (ottantacinque/10 comprese le spese di spedizioni) inerenti addebiti per importi mensili non ancora fatturati, nella fattura numero M03056XXXX emessa il 1 novembre 2021 vengono addebitati euro 85,10 (ottantacinque/10 comprese le spese di spedizioni) inerenti addebiti per importi mensili non ancora fatturati, nella fattura numero M03245XXXX emessa il 1 dicembre 2021 vengono addebitati euro 88,60 (ottantotto/60 comprese le spese di spedizioni) inerenti addebiti per importi mensili non ancora fatturati e nella fattura numero M00100XXXX del 1 gennaio 2022 vengono addebitati euro 412,79 (quattrocentododici/79 comprese le spese di spedizioni) inerenti addebiti per importi mensili non ancora fatturati per un totale complessivo di euro 674,59 (seicentoseptantaquattro/59) che Fastweb addebita in ritardo senza documentare il periodo di riferimento e gli esatti importi

Di conseguenza, sorge un diritto allo storno delle somme contestate in quando l'operatore non ha documentato, nel corso dell'istruttoria, la correttezza delle fatturazioni a far data dall'attivazione, non dimostrando di aver inserito nelle fatture successivamente emesse, le specifiche tecniche, il piano tariffario applicato ed il periodo di riferimento della fatturazione, non garantendo la trasparenza delle condizioni economiche e degli elementi che non consentono all'utente di verificare l'effettivo costo del traffico telefonico (Agcom, delibera numero 95/17/CONS e Agcom, delibera numero 50/17/CONS).

Ugualmente, vanno riconosciute le ragioni dell'istante qualora l'operatore non fornisca alcuna prova atta a confutare gli assunti attorei: in applicazione dell'articolo 1218 c.c. e della consolidata interpretazione giurisprudenziale in materia, secondo cui l'utente ha l'onere di dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, gravando invece sull'operatore l'onere di fornire la prova del proprio esatto adempimento pena, in difetto, l'accoglimento delle pretese attoree (Agcom, delibera numero 145/15/CIR e delibera numero 35/16/CIR). Ne consegue che le fatture contestate ed emesse dal 1 settembre 2021 alla fattura emessa al 1 gennaio 2022 vanno stornate dall'operatore, restando, a carico dell'istante la fattura numero M00888XXXX del 1 marzo 2022 inerente l'importo per dismissione servizi FASTWEB del 17/02/2022 di euro 30,87 (trenta/87), per effetto del passaggio ad altro operatore.

In applicazione dei principi sopra richiamati, non si ritiene che, nel caso in esame la documentazione prodotta da Fastweb possa provare la legittimità dei costi degli addebiti fatturati e la sua conformità all'offerta sottoscritta. Quanto detto permette, pertanto, di contraddire quanto affermato dall'operatore nella propria memoria e cioè la correttezza assoluta del proprio operato e la legittimità assoluta delle fatture di cui è stato chiesto il pagamento all'istante con conseguente riconoscimento della sua responsabilità e con diritto dell'istante allo storno degli importi fatturati rispetto a quanto contrattualmente pattuiti e addebitati e rispetto alla provata migrazione della numerazione verso altro operatore.

La richiesta sub 2) di indennizzo per mancato riscontro alle numerose chiamate effettuate al servizio clienti per un importo di euro 300,00 (trecento/00) non può essere accolta in quanto ai sensi del combinato disposto dell'art. 12 e dell'art. 14, comma 4, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (c.d. delibera indennizzi), presupposto per la sua liquidazione è l'esistenza agli atti del procedimento di un documento riconducibile al reclamo scritto oppure copia dello stesso o comunque l'indicazione dei suoi estremi con sufficiente chiarezza in modo da permettere agli operatori o all'Autorità il suo riscontro. Nel caso di specie l'istanza risulta priva non solo di documentazione allegata ma anche di qualsiasi riferimento ad eventuali reclami aperti. L'istante sostiene semplicemente di aver effettuato numerose chiamate al Servizio Clienti senza però indicare la data e l'operatore di riferimento. La mancanza di opportune segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, pertanto, assume un particolare rilievo, secondo quanto stabilito dall'Autorità, che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Pertanto, si ritiene che non si disponga di elementi tali da giustificare un indennizzo per mancata risposta ai reclami la cui richiesta non può perciò trovare accoglimento.

Anche la richiesta sub 3) di indennizzo per la ritardata disattivazione a norma dell'articolo 4 e dell'articolo 13, comma 7 Allegato A alla delibera 347/18/CONS, non può essere accolta, perché come più volte ha avuto modo di pronunciarsi questo Corecom, ma anche per consolidata giurisprudenza Agcom (v. per tutte delibera numero 83/14/CIR e conformi n. 141/14/CIR, n. 96/14/CIR, determina Corecom Lazio n. 802/2014 e delibere n. 5/2022 e 15/2022 Corecom Marche), la ritardata o mancata lavorazione della disdetta da parte dell'operatore non è riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo, non potendosi riconoscere ed applicare per analogia l'indennizzo per attivazioni di servizi non richiesti.

Infatti con la disdetta contrattuale, l'utente manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione, può subire, nel caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione con chiusura della posizione contabile a suo carico.

## **DELIBERA**

1. a definizione della controversia tra XXX / Fastweb XXX di accogliere parzialmente l'istanza prot. n. 0254664 del 5 settembre 2022 e per l'effetto l'operatore è tenuto a

- stornare le fatture rimaste insolte tranne la fattura numero M00888XXXX del 1 marzo 2022 inerente l'importo per dismissione servizi FASTWEB del 17/02/2022 di euro 30,87 (trenta/87).

2. 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.

3. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
4. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente

(Cinzia Grucci)

(firma autografa omessa ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. n. 39/1993)