

DELIBERA N. 159/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX /Fastweb S.p.A.

GU14/628830/2023

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 29 ottobre 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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

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);

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 “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al 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 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 l’istanza della società XXX, del 03/09/2023 acquisita con protocollo n. 0221646 del 03/09/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* di cui all’utenza n. 055 61xxxx con l’operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb), contesta la fatturazione emessa per servizi non più attivi, la doppia contabilizzazione di addebiti per lo stesso periodo, la difformità delle condizioni contrattuali applicate, nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che:

- in data 25 aprile 2020 sottoscriveva un contratto di rete fissa (piano tariffario Fastweb VPlus) con canone mensile promozionale pari ad euro 70,00 (anziché euro 150,00), servizio fonia incluso e euro 200,00 come contributo di attivazione (per Via xxx).
- Nel contempo l’utente (XXX) subentrava in due distinti contratti stipulati dalla xxx di xxx uno per via xxx e l’altro per via xxx.
- Il 22 maggio 2022 veniva dismessa la sede di Via xxx.
- Riceveva la fattura n. 180000xxxx del 29 agosto 2022 contenente l’importo di euro 350,00 a titolo di “xxx acc internet Attivazione 12/12/2020” e l’importo di euro 4.089,84 a titolo di “xxx acc internet 12/12/2020 31/08/2022” (importi iva esclusa). Tali fatture erano le prime che riceveva dalla sottoscrizione contrattuale, contrariamente a quanto stabilito dal “contratto [secondo cui] l’emissione delle fatture relative ai consumi è stabilita per cadenza bimestrale”.
- Dalle fatture ricevute, rilevava l’errata applicazione di quanto concordato con il contratto sottoscritto. Infatti: “Il contratto prevede[va] un contributo di

attivazione pari a € 200.00 e non di € 350,00 come riportato in fattura, il canone mensile previsto in contratto è pari a € 70.00 mensili che moltiplicato per 20 mesi di utilizzo corrispondono a € 1.400.00 e non a € 4.089,84 come riportato in fattura. (allegato 2)”.

- In data 17 novembre 2022 inviava un reclamo a mezzo PEC con il quale gli contestava *“gli addebiti delle fatture n 180000xxxx del 29/08/22 e n. 180001xxxx del 19/09/22”*. Nella missiva suddetta, con riferimento alla *“Ft n 180000xxxx”*, veniva contestato che *“l’importo fatturato non corrisponde[va] agli importi previsti come da contratto mutuato dalla scrivente a seguito del subentro da xxx di xxx cod. cliente LA0062xxxx con decorrenza 13/01/2021 per impianto collocato in via xxx, 1 a xxx. subentro (...) confermato con mail del 12/01/21 (allegato 1). La fattura n. 180001xxxx del 19 settembre 2022 era riferita alla sede precedente ormai dismessa e, quindi, non dovuta. Intatti nel reclamo, con riferimento alla “Ft n 180001xxxx”, veniva evidenziato che “non [era] dovuto alcun importo poiché l’impianto collocato in via xxx, 1 a xxx è stato regolarmente e formalmente dismesso il 22 maggio 2022. La fattura riguarda consumi afferenti al periodo settembre, ottobre 2022. La scrivente non solo non dispone più degli apparati fastweb perché regolarmente (...) resi ma non dispone neanche, da giugno 2022, dei locali dove gli apparati erano collocati. (allegato 3)”*.
- Riceveva la fattura LA0001xxxx del 14 gennaio 2023 dell’importo complessivo di euro 4.346,96 contenente costi già corrisposti.
- In data 21 febbraio 2023 passava ad altro operatore.
- L’istante ha riepilogato in istanza che *“Fastweb spa ha emesso fatture a carico della XXX per oltre 10 mila euro:*
 1. *contabilizzando errati periodi di fatturazione*
 2. *contabilizzando 2 volte gli stessi periodi di fatturazione*
 3. *contabilizzando consumi di un apparato dismesso”*.

In data 5 giugno 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso Il Corecom della Regione Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il mancato accordo.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“emissione di nota di credito a favore XXX per un importo complessivo di Euro 7.542,06 relativa alle fatture Numero 180000xxxx del 29/08/2022, Numero LA0001xxxx del 14/01/2023 e Numero LA0010xxxx del 14/03/2023”;*
- ii) *di “corrispondere a XXX la somma di Euro 3.500,28 relativa alla fattura Numero LA0001xxxx del 14/01/2023 indebitamente emessa ed incassata tramite RID da Fastweb S.p.a.”;*
- iii) *di “corrispondere a XXX la somma di Euro 585,40 relativa alla Nota di Credito numero 180000xxxx del 16/01/2023”;*

iv) *“ordinare la cessazione dell’emissione di fatture nei confronti di XXX e di emettere note di credito per fatture indebitamente emesse, oltre a quelle sopra indicate, a far data 21.02.2023, giorno in cui è avvenuto il cambio di operatore”.*

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Fastweb, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 19 ottobre 2023, ha dedotto l’infondatezza dell’istanza, evidenziando quanto di seguito riportato.

La società Fastweb ha contestato *“specificatamente ex art. 115 c.p.c. tutti i fatti storici addotti da controparte, in quanto inveritieri e non provati, chiede l’integrale rigetto dell’avversa istanza per le ragioni che seguono”.*

“Sull’errata fatturazione” l’operatore Fastweb ha preliminarmente *“evidenzia[to] che le condizioni di contratto applicate prodotte dall’utente sono totalmente illeggibili, pertanto, l’operatore non è messo nelle condizioni di poter controdedurre sulle stesse”.*

La società Fastweb ha ritenuto opportuno, *“[t]uttavia, nel merito (...) precisare che l’utente (XXX) è subentrato in due distinti contratti stipulati dalla xxx di xxx uno per via delle xxx e l’altro per via xxx”.* Ha al riguardo specificato che:

- *“le condizioni economiche di tali contratti erano: per via xxx contributo attivazione € 200 e canone di € 70/mese e per via xxx contributo attivazione € 350 e canone di € 230/mese”.*
- *“A seguito del subentro sono state stornate e rimesse le seguenti fatture.*
- *La fattura n. 180000xxxx è la riemissione della fattura LA0026xxxx ed è relativa alla sede di via xxx e non a via xxx, l come erroneamente indica l’utente e come da comunicazione inviata dall’operatore in data 24.10.22 e dunque gli importi addebitati nella stessa sono quelli contrattualmente previsti e quindi corretti”.*
- *“Non corrisponde al vero, inoltre, quanto affermato dalla XXX in merito alla fattura n 180001xxxx ossia che l’importo non è dovuto in quanto relativo all’impianto dismesso di via xxx. Infatti, tale fattura, come comunicato via mail dall’operatore, è la riemissione della fattura LA0034xxxx e si riferisce anch’essa alla sede di via xxx”.*
- *“L’utente inoltre dichiara di esserci doppia fatturazione sulle fatture LA0001xxxx e 180000xxxx: ma in realtà con nota di credito n. 180000xxxx sono stati stornati € 479,84 per la sede di via xxx per il periodo dal 12/12/2020 al 31/12/2020”.*
- *“Infine, in merito alle contestazioni relative alla fattura LA0010xxxx che l’utente nel formulario riconduce all’allegato 7 nulla si può controdedurre al riguardo in quanto non prodotta dallo stesso”.*
- *“Con riferimento, invece, al periodo dal 25.09.21 al 31.08.22 alcuni importi sono stati fatturati due volte per un importo complessivo di euro di € 2.231,88”.*

L’operatore ha, inoltre, evidenziato l’*“Inammissibilità della richiesta di emissione di note di credito e di ordine di cessazione dell’emissione delle fatture”* Sul punto ha rappresentato che: *“L’istanza avanzata dall’utente si appalesa inoltre inammissibile in*

quanto l'utente chiede "l'emissione di note di credito e che venga ordinato all'operatore di cessare l'emissione di fatture nei confronti di XXX". Si tratta, infatti, di domanda che esula dalla competenza per materia del Corecom adito, il quale può decidere solo in ordine a malfunzionamenti dei servizi e/o errori di fatturazione, non potendo, invece, intervenire sull'assetto contrattuale e condannare l'operatore ad un obbligo di "facere".

La società Fastweb ha chiesto, "pertanto, che il Corecom adito si pronunci motivatamente per l'inammissibilità dell'istanza" e ha ribadito "per mero scrupolo (...) la totale infondatezza delle richieste avanzate, precisando che i fatti storici adottati da controparte, non risultano quelli che vuol far credere controparte per quanto già precisato".

Inoltre ha affermato l'"Infondatezza della richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo". Sul punto ha osservato che:

- "Se è vero, come è vero, che l'operatore ha a disposizione un termine di 45 giorni per riscontrare il reclamo e che soltanto all'inutile spirare di tale termine matura il diritto all'indennizzo, allora apparirà di tutta evidenza come all'utente non possa essere riconosciuto alcun indennizzo per la mancata risposta ai reclami inviati a mezzo pec in data 17.11.2022 e 3.04.23".
- "Risulta, infatti, che l'operatore ha dato riscontro agli stessi, come da mail che si producono, in data 18.01.23 (e quindi solo con alcuni giorni di ritardo) al primo e in data 17.05.2023 al secondo".
- "A ciò si aggiunga che in data 3.05.2023, l'istante ha promosso nei confronti dell'operatore il tentativo obbligatorio di conciliazione. Sul punto giova rammentare che l'Autorità garante per le Comunicazioni, nel rigettare la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, nella Del. n 212/18/CIR ha dichiarato che: "per poter acclarare la mancata gestione del reclamo è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la società è tenuta a fornire riscontro all'utente in base alla carta dei servizi. Diversamente la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta essere sanzionabile".
- "Pertanto, in conformità alla giurisprudenza dell'Autorità, non è configurabile nel caso di specie la mancata risposta al reclamo in quanto è stato acclarato che l'istante ha dato inizio alla procedura conciliativa senza attendere lo scadere del termine di 45 gg".

L'operatore ha, infine, ha presentato una "Proposta transattiva", evidenziando che "a solo scopo deflattivo la Fastweb si rende disponibile a stornare l'importo erroneamente fatturato pari ad euro 2.231,88".

3. La replica dell'istante.

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria di replica del 18 febbraio 2023, ha precisato che *“l'istante ha inviato una pec di reclamo, lo scorso 16 maggio [2021], per contestare la fattura nr. M02176xxxx emessa il 01 Ago 2021 e riferita per E 268,58 a rate residue di attivazione, non ulteriormente specificate, senza ricevere alcun riscontro. Peraltro la mail allegata dal gestore, che non risulta pervenuta all'istante, è estremamente generica e non potrebbe comunque configurare idonea risposta”*.

In ultimo ha, quindi, ribadito *“pertanto le richieste già avanzate in sede di GU14”*.

4. Motivazione della decisione.

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

In primis, con riferimento a parte della domanda *sub i)* volta ad *“ordinare la cessazione dell'emissione di fatture nei confronti di XXX e di emettere note di credito”*, si rileva che la stessa, avendo ad oggetto una richiesta di *facere*, esula dalle competenze del Corecom ai sensi del sopracitato art. 20, comma 4, del Regolamento, atteso il carattere vincolato della pronuncia ad eventuali rimborsi/indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Sempre in via preliminarmente, prima di entrare nel merito della presente disamina, deve osservarsi la parziale non coincidenza delle richieste avanzate dall'istante in sede di definizione rispetto a quelle formulate in sede di conciliazione. Al riguardo, si evidenzia che, nell'ambito dell'esperito tentativo di conciliazione, l'istante ha formulato esclusivamente la richiesta di *“Emissione di note di credito e restituzione delle relative somme pagate”*. Tale domanda deve essere necessariamente riportata alla descrizione dei fatti del formulario UG, che recita testualmente: *“Fastweb spa ha emesso fatture a carico della XXX per oltre 10 mila euro: 1. contabilizzando errati periodi di fatturazione 2. contabilizzando 2 volte gli stessi periodi di fatturazione 3. contabilizzando consumi di un apparato dismesso”*.

Pertanto, la doglianza formulata nel GU14, concernente la difformità della fatturazione emessa rispetto alle condizioni concordate, si configura come *petitum* ulteriore rispetto ai disservizi dedotti in controversia. Parimenti dicasi per la richiesta d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, introdotta dall'istante solo con nota di replica.

Ne consegue che le predette questioni non potranno essere esaminate in questa sede non essendo stata formulata nell'ambito del prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione. Il principio trova costante applicazione nei provvedimenti dell'Autorità (*ex plurimis*, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR) ove, appunto, è riportato che l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto a tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Va da sé che le predette questioni, rese inammissibili, possono essere riproposte con nuova istanza di conciliazione, debitamente circostanziata quanto a *petitum* e causa *petendi*.

Ciò premesso, si rileva, con riferimento alle domande *sub i) ii) iii)*, che le stesse in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, saranno valutate congiuntamente, attesa la medesima sostanziale *ratio* sottostante alla *res controversa*.

Al riguardo va evidenziata la complessità dell'oggetto della presente disamina, così come emerge dall'istanza di definizione e soprattutto dalla corposa documentazione depositata in atti, la cui interpretazione ha reso necessario il chiarimento delle richieste avanzate dall'istante alla luce delle vicende occorse.

Pertanto giova, di seguito riepilogare le principali circostanze da cui si snoda la presente controversia:

- il subentro, dalla data 12 gennaio 2021, dell'utente (XXX) in due distinti contratti stipulati dalla xxx di xxx, uno per via xxx e l'altro per via xxx;
- la chiusura della sede aziendale di via xxx, presso la quale il servizio viene “*regolarmente e formalmente dismesso il 22 maggio 2022*”;
- il passaggio dell'utenza *de qua* ad altro operatore a far data 21 febbraio 2023.

Con riferimento ai sopracitati fatti, l'utente contesta la fatturazione emessa sotto i seguenti profili:

- Prosiegua della fatturazione per la sede dismessa anche dopo la data del 22 maggio 2022.
- Prosiegua della fatturazione per i servizi attivi con altro operatore a far data 21 febbraio 2023.
- “*Doppia*” fatturazione degli stessi importi relativi a consumi imputati per lo stesso periodo (25 settembre 2021-14 settembre 2022) in conseguenza della riemissione della fatturazione per le due sedi.

Nel merito:

Sul prosiegua della fatturazione presso la sede aziendale non più operativa e dopo il passaggio ad altro operatore

Parte istante rappresenta di aver subito da parte del gestore il prosiegua della fatturazione dopo la dismissione, a far data 22 maggio 2022, della sede aziendale di Via xxx a xxx e, a far data 21 febbraio 2023, la fatturazione per servizi non più attivi a seguito del passaggio ad altro operatore.

A fronte delle contestazioni dell'istante Fastweb afferma, sostanzialmente, la correttezza della fatturazione emessa.

La doglianza dell'istante è fondata per le ragioni che seguono.

Sul punto si richiama che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006),

l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi.

Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, consolidando il proprio orientamento in merito, che *“è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza”* (delibera n. 10/03/CIR). Ha inoltre precisato che *“la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta”* (delibere n. 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR).

Nel caso di specie, l'istante ha mosso verso Fastweb la contestazione circa l'emissione di fatturazione per servizi non più attivi sotto il duplice punto di vista del prosieguo della fatturazione presso la sede dismessa e dopo il definitivo passaggio ad altro operatore.

Con riguardo ad entrambe le doglianze, va rilevato che l'operatore non ha smentito le predette circostanze e, pertanto, appare incontestata fra le parti, sia la dismissione della sede di Via xxx, sia l'avvenuto passaggio ad altro operatore, nelle date indicate dall'istante.

Prendendo in esame il primo punto, si richiama che, con reclamo del 22 novembre 2022, l'istante contestava integralmente la fattura n. 180001xxxx del 19 settembre 2022 *“poiché l'impianto collocato in via xxx, 1 a xxx è stato regolarmente e formalmente dismesso il 22 maggio 2022”*. Precisava, altresì, che gli addebiti nella predetta *“fattura riguarda[vano] consumi afferenti al periodo settembre, ottobre 2022”* quando *“non dispone[va] più degli apparati fastweb perché regolarmente (..) resi ma non dispone[va] neanche, da giugno 2022, dei locali dove gli apparati erano collocati.”*

Riguardo alla fatturazione emessa con riferimento alla sede non più operativa, l'operatore ribatte sostenendo la correttezza della fatturazione emessa e affermando sostanzialmente che gli errori di fatturazione rilevati per due sedi discendono dal fatto che *“l'utente (XXX) è subentrato in due distinti contratti stipulati dalla xxx di xxx uno per via xxx e l'altro per via xxx”*.

L'operatore ha anche affermato che la fattura n 180001xxxx non si riferisce *“all'impianto dismesso di via xxx”*, trattandosi della *“riemissione della fattura LA0034xxxx e si riferisce anch'essa alla sede di via xxx”*. L'operatore fa poi riferimento

ad una nota emessa a compensazione di una doppia fatturazione (“*nota di credito n. 180000xxxx sono stati stornati € 479,84 per la sede di via xxx per il periodo dal 12/12/2020 al 31/12/2020*”).

Tuttavia l’operatore non ha esplicitato i computi effettuati, al fine di mostrare che nessun importo era stato addebitato sul servizio citato con riferimento al periodo posteriore al 22 maggio 2022, ovvero sia a partire dalla data della dismissione dell’impianto in Via Cento Stelle.

Analogamente, prendendo in esame il prosieguo della fatturazione dopo la migrazione ad altro operatore, l’istante ha contestato la fattura n. LA0010xxxx del 14 marzo 2023 dell’importo pari ad euro 561.20 di pari importo in quanto emessa per “*Accesso internet*” relativamente ad un periodo successivo al cambio operatore telefonico avvenuto in data 21 febbraio 2023, circostanza lamentata con la PEC del 3 aprile 2023.

Di contro l’operatore si è limitato ad eccepire che l’utente non ha depositato la fattura puntualmente citata.

Inoltre si rileva che non risulta agli atti la documentazione attestante l’assolvimento degli oneri informativi resi all’istante circa le caratteristiche tecniche dell’offerta sottoscritta, con l’indicazione dei servizi eventualmente rimasti attivi per i quali era stata emessa la fatturazione successivamente al passaggio ad altro operatore.

Pertanto, in relazione alla *res controversa*, la società convenuta si è limitata a ribadire, *sic et simpliciter*, la correttezza degli addebiti contestati, ma non ha fornito sufficiente documentazione, né ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, né ha dimostrato di aver effettuato i controlli e gli accertamenti tecnici del caso, in osservanza a quanto disposto dall’articolo 8, comma 6, della delibera n. 179/03/CSP.

Infatti, attesa la contestazione dell’istante circa la fatturazione per una sede dismessa e dopo l’attivazione del nuovo contratto con altro operatore, il contegno dell’operatore, che - pur a fronte della mancata fornitura dei servizi ha proseguito la fatturazione, è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all’art. 1175 c.c., privo di causa per mancanza di corrispettività degli importi fatturati.

L’operatore avrebbe dovuto, al fine di provare l’esattezza della fatturazione, depositare copia del traffico e dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni internet, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato. Documentazione questa non risultante agli atti del procedimento.

Per le motivazioni sopra esposte, con riferimento all’utenza n. 055 61xxxx (codice cliente LA0151xxxx già cod. cliente LA0062xxxx), si ritiene che Fastweb debba provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell’utente, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione, al netto delle note di credito eventualmente già emesse a tale titolo:

- a far data 22 maggio 2022 in relazione all’impianto di Via xxx a xxx;
- a far data 21 febbraio 2023 dopo il passaggio ad altro operatore.

Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla “duplicazione” degli addebiti.

Parte istante contesta che alcuni costi venivano contabilizzati “2 volte per gli stessi periodi di fatturazione”. Più precisamente contesta la fattura n. LA0001xxxx del 14 gennaio 2023 dell’importo pari ad euro 4.346.96 in quanto veniva addebitato l’importo relativo ai canoni per “*Link primario*” pari ad Euro 2.819,52 già corrisposti.

La domanda dell’istante è meritevole di accoglimento per le ragioni si seguito esposte.

Innanzitutto si richiama che l’istante, con reclamo del 3 aprile 2023, ha contestato la Fattura LA0001xxxx del 14-01-2023”, “*addebitata mezzo RID il 14/02/23*”, in quanto “*riporta gli stessi consumi addebitati con (...) documento 180000xxxx del 29-08-2022 e (...) già pagati:*

Link Primario periodo 25/09/21 a 14/11/21

Link Primario periodo 15/11/21 a 14/01/22

Link Primario periodo 15/01/22 a 14/03/22

Link Primario periodo 15/03/22 a 14/05/22

Link Primario periodo 15/05/22 a 14/07/22

Link Primario periodo 15/07/22 a 14/09/22”.

Sul punto l’operatore, per sua stessa ammissione, ha parzialmente confermato quanto evidenziato dall’istante, affermando che, “[c]on riferimento (...) al periodo dal 25.09.21 al 31.08.22, alcuni importi sono stati fatturati due volte per un importo complessivo di euro di € 2.231,88”.

Le posizioni delle parti divergono, dunque, solo relativamente al periodo di riferimento, in quanto l’istante contesta i doppi addebiti dal 25 settembre 2021 fino 14 settembre 2022, mentre l’operatore, pur concordando sul *dies a quo* rispetto cui computare il ricalcolo, dissente sul *dies ad quem*, identificandolo nel 31 agosto 2022.

Al riguardo viene in rilievo che, secondo la consolidata giurisprudenza, richiamata al punto precedente, il conto telefonico costituisce, infatti, solo un atto unilaterale di natura contabile, che si limita a rappresentare una certa situazione secondo la conoscenza e il convincimento dell’operatore, restando, dunque, rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Ne consegue che sussiste in capo all’operatore l’onere di provare l’esattezza dei dati posti a base delle fatture emesse, nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell’utente (Cass., sent. n. 10313/2004).

Si rileva, dunque, che, l’operatore Fastweb non ha dimostrato la debenza degli addebiti per l’intervallo temporale 1° - 14 settembre 2021, risultando incontestata fra le parti la suddetta circostanza per il periodo 25 settembre 2021 – 31 agosto 2022.

Ne consegue che l’istante ha diritto allo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, al rimborso), in relazione all’utenza n. 055 61xxxx (codice cliente LA0151xxxx, già cod. cliente LA0062xxxx), degli importi addebitati nella LA0001xxxx

del 14 gennaio 2023 a titolo di *Link Primario* riferiti al periodo complessivo 25 settembre 2021-14 settembre 2022, in quanto privi di causa essendo già stati imputati, al netto delle note di credito eventualmente già emesse a tale titolo. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito aperta.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società XXX per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate nel formulario, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutta la fatturazione emessa in relazione all'utenza n. 055 61xxxx (codice cliente LA0151xxxx, già cod. cliente LA0062xxxx) sull'impianto di Via xxx, 1 a xxx a far data 22 maggio 2022, al netto delle note di credito eventualmente già emesse a tale titolo. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società Fastweb S.p.A., in relazione all'utenza n. 055 61xxxx (codice cliente LA0151xxxx, già cod. cliente LA0062xxxx), è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate nel formulario, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutta la fatturazione emessa a far data 21 febbraio 2023, dopo il passaggio ad altro operatore, al netto delle note di credito eventualmente già emesse a tale titolo. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
4. La società Fastweb S.p.A. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate nel formulario, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) in relazione all'utenza n. 055 61xxxx (codice cliente LA0151xxxx, già cod. cliente LA0062xxxx), degli importi addebitati nella LA0001xxxx del 14 gennaio 2023 a titolo di *Link Primario* riferiti al periodo complessivo 25 settembre 2021-14 settembre 2022 al netto delle note di credito eventualmente già emesse a tale titolo. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito aperta.



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

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 29 ottobre 2024

Il Presidente
Marco Meacci

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