

DELIBERA N. 86/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Fastweb S.p.A
(GU14/551263/2022)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 23 maggio 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 dell’utente XXX, del 19/09/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto privato avente ad oggetto l’utenza n. 055 532xxxx, contesta all’operatore Fastweb S.p.A. di seguito Fastweb, la mancata applicazione, in relazione al servizio di rete fissa, di condizioni economiche agevolate a favore di invalidi civili non udenti, previste dalla normativa, consistenti in uno sconto del 50 per cento sulle offerte contrattuali disponibili, un malfunzionamento consistente nell’impossibilità di accesso alla propria area clienti della pagina web del gestore telefonico, nonché il pagamento delle fatture tramite domiciliazione bancaria, con addebito sul proprio conto corrente anziché mediante bollettino postale.

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

- di avere richiesto all’operatore Fastweb, “*il giorno 14/07/2022 [l’] attivazione, mediante call center, di una linea [telefonica] fissa*”;
- di avere richiesto “*in sede di attivazione [dell’utenza] (...) il pagamento [delle fatture] tramite bollettino [postale]*”;
- di avere fornito, su richiesta dell’operatore, il proprio codice IBAN sul quale, come dichiarato dal call center di Fastweb, sarebbe stata addebitata “*solamente la prima mensilità*” del contratto mentre le successive fatture sarebbero state pagate “*tramite bollettino [postale]*”;
- di avere successivamente “*scoperto che per richiedere il pagamento tramite bollettino [postale] è richiesto [da Fastweb] un deposito cauzionale di euro 100*”, del quale non era a conoscenza;

- di avere poi comunicato, *“nello stesso giorno [14/07/2022] (...) tramite PEC (...) all'operatore il (...) [proprio] diritto ad avere il canone scontato al 50% in quanto disabile uditiva”*;
- che *“il giorno 21/07/2022 la linea veniva attivata con la numerazione (...) [055532xxxx]”*, senza applicazione dello sconto richiesto;
- di avere quindi *“riscontrato (...) [l'impossibilità tramite l'area clienti di accedere alla pagina delle funzionalità telefoniche aggiuntive (segreteria, numero oscurato, avviso di chiamata ecc), problema persistente dalla data di attivazione e a tutt'oggi non risolto”*;

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *l'“attivazione immediata della scontistica prevista per gli invalidi civili su abbonamento”*;
- ii) *la “risoluzione del malfunzionamento in area clienti”*;
- iii) *l'“invio delle bollette telefoniche tramite cartaceo all'indirizzo di via xxx [xxx] con allegato bollettino postale senza il versamento di nessun deposito cauzionale;*
- iv) *“euro 500 di indennizzo”*.

In data 19 settembre 2022 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.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore, ha fatto pervenire, in data 24 ottobre 2022, nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche, una memoria difensiva con documentazione allegata nella quale, preliminarmente, ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza e la carenza di documentazione a supporto delle contestazioni precisando, inoltre, che la *“nel caso di specie l'utente non ha prodotto assolutamente nulla, lasciando indimostrata persino l'esistenza stessa del rapporto contrattuale”*.

Al riguardo Fastweb ha specificato che l'utente, *“in merito alle richieste avanzate (...) ,non produce alcuna segnalazione e/o reclamo che attesti la veridicità di quanto asserito e comunque, anche in virtù della suddetta omissione documentale, è opportuno far presente che, per espressa previsione dell'art. 13 della Delibera 347/18 Cons, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenendo conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente: ciò sta a significare che in assenza di reclamo nessun indennizzo è suscettibile di essere riconosciuto”*.

Il gestore ha inoltre eccepito, nel merito, *“l'integrale infondatezza [dell'istanza] sotto il profilo fattuale e giuridico”*.

Al riguardo l'operatore ha *“evidenziato che, in base alle informazioni acquisite (...), l'istante non avrebbe diritto ad alcuna agevolazione, tenuto conto che quest'ultima spetta soltanto alle persone affette da sordità totale e non risulta (...), per quel che la Fastweb è stata in grado di accertare, che la Sig.ra XXX sia affetta da tale specifico stato di infermità”*.

“In merito (...) alla richiesta di pagamento tramite bollettino postale [il gestore telefonico ha] (...) precisa[to] che alla Fastweb non risulta che sia stata mai formalizzata tale richiesta”.

Infine, Fastweb, ha concluso per il rigetto dell'istanza.

3. La replica dell'istante

L'istante, in data 25 ottobre 2022, in sede di memoria di replica, ha allegato agli atti una comunicazione dell'INPS del 13 maggio 2016 trasmessa alla Sig.ra XXX, recante il verbale, con decorrenza 17 marzo 2016, della *“Commissione medica per l'accertamento dell'invalidità civile, delle condizioni visive e della sordità”* dell'ASL di xxx.

4. Motivazione della decisione.

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

In primis si evidenzia quanto segue:

- con riferimento alla domanda *sub i)* volta ad ottenere l'*“attivazione immediata della scontistica prevista per gli invalidi civili su abbonamento”*, si dichiara l'incompetenza di questo Corecom, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del *Regolamento* poiché l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Tuttavia, in un'ottica di *favor utentis*, a prescindere dalla circostanza che tale richiesta, così come formulata, è connessa ad un obbligo di *facere*, la stessa verrà presa in esame secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, verrà riferita alla lamentata mancata applicazione, da parte del gestore telefonico, in relazione al servizio di rete fissa n. 055 532xxxx, di condizioni economiche agevolate a favore di invalidi civili non udenti, previste dalla normativa.
- La doglianza *sub ii)*, avente ad oggetto il *“malfunzionamento in area clienti”*, nonostante la genericità e l'indeterminatezza della sua formulazione, sempre in ottica di *favor utentis*, sarà anch'essa presa in esame secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare ed in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa. sarà considerata con riferimento a quanto indicato da parte istante nell'istanza di definizione della controversia ed a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, quale lamentato disservizio consistente nel

malfunzionamento derivante dall' "impossibilità" di accedere all' "area clienti" della pagina web del gestore telefonico.

- Parimenti, anche la domanda *sub iv)* recante la richiesta di "euro 500 di indennizzo", a prescindere dalla sua formulazione generica e imprecisa, in un'ottica di *favor utentis*, sempre in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, sarà ricondotta all'oggetto della presente disamina ed interpretata, nell'ambito delle domande *sub i)*, *sub ii)* e *sub iii)*, come richiesta di accertamento di un eventuale comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, laddove sussistano i presupposti previsti dal Regolamento, avente funzione compensativa del disagio subito dall'utente.

In quest'ottica, giova precisare che, all'esito delle risultanze istruttorie, la presente disamina s'incentra sulla lamentata mancata applicazione da parte di Fastweb, in relazione al servizio di rete fissa n. 055 532xxxx, di condizioni economiche agevolate a favore di invalidi civili non udenti, consistenti in uno sconto del 50 per cento sulle offerte contrattuali disponibili, sul malfunzionamento consistente nell'impossibilità di accedere alla propria area clienti della pagina web del gestore telefonico nonché sul contestato pagamento delle fatture tramite domiciliazione bancaria, con addebito sul proprio conto corrente anziché mediante bollettino postale.

Sulla mancata applicazione di condizioni economiche agevolate, in relazione l'utenza n. 055 532xxxx

L'istante, con riferimento all'utenza n. 055 532xxxx, ha lamentato la mancata applicazione da parte di Fastweb di condizioni economiche agevolate a favore di invalidi civili non udenti, previste dalla normativa, consistenti in particolare in uno sconto del 50 per cento sulle offerte contrattuali disponibili, in relazione al servizio di rete fissa, laddove il gestore telefonico ha di contro dedotto che "in merito alle richieste avanzate (...), non produce alcuna segnalazione e/o reclamo che attesti la veridicità di quanto asserito".

La domanda *sub i)* dell'istante non è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Con riferimento all'oggetto della controversia, si richiama la Delibera AGCOM n. 46/17/CONS recante "Misure specifiche e disposizioni in materia di condizioni economiche agevolate, riservate a particolari categorie di clientela, per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile", che ha previsto offerte dedicate ai clienti non udenti e non vedenti sia per servizi di rete fissa voce e dati e solo dati che per servizi di rete mobile, con condizioni economiche agevolate, definendo in particolare alla lettera *h)* comma 1 dell'art. 1 quali "sordi": *i soggetti definiti tali ai sensi della legge n. 381 del 1970 e successive modifiche ed aventi diritto alla indennità di comunicazione di cui alla legge n. 508 del 1988 e successive modifiche*. Ai sensi del comma 1 dell'art. 6, gli operatori sono, inoltre, tenuti a pubblicare sul proprio sito web, una pagina denominata "Agevolazioni per non vedenti e non udenti" contenente informazioni dettagliate sulle offerte specifiche da postazione fissa e mobile, e la relativa modulistica, accessibile tramite un link nella home page.

La successiva Delibera n. 290/21/CONS recante “*Disposizioni in materia di misure riservate a consumatori con disabilità per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile*”, con riferimento ai servizi di rete fissa ha, tra l’altro, previsto al comma 1 dell’art. 4 che “*gli operatori di rete fissa riconoscono ai consumatori di cui all’articolo 2, comma 2 [ivi compresi i non udenti], una riduzione del 50% del canone mensile da applicarsi al prezzo base di tutte le offerte flat e semiflat voce e dati e delle offerte di sola navigazione ad Internet, a prescindere dalla tecnologia e dalla velocità di connessione prescelte dal richiedente [aggiungendo, inoltre che] ogni richiesta da parte del consumatore di upgrade del piano tariffario, laddove tecnicamente possibile, deve essere eseguita dall’operatore gratuitamente*”.

Per quanto attiene alle modalità di attivazione di tale agevolazione economica l’art. 4 della sopra citata delibera, al comma 2, prevede che “*la richiesta per accedere all’agevolazione di cui al comma 1 è presentata dai consumatori (...) al momento della sottoscrizione del contratto o in qualsiasi momento successivo del rapporto contrattuale, compilando il modulo di adesione predisposto dall’operatore. La richiesta deve essere corredata dalla certificazione medica rilasciata dalla competente autorità sanitaria pubblica comprovante la sordità, la cecità totale e parziale. L’agevolazione decorre, qualora ne sussistano i presupposti, dalla data di ricezione dell’istanza da parte dell’operatore. Gli operatori gestiscono le richieste di adesione tempestivamente e comunque non oltre 30 giorni dalla ricezione della documentazione prevista*”, precisando infine al comma 3 che “*la richiesta per accedere all’agevolazione di cui al comma 1 è presentata dai consumatori (...), compilando il modulo di adesione predisposto dall’operatore corredata dal relativo verbale di handicap, (...)*”.

Da un esame della sopraindicata normativa, si ricava che le agevolazioni economiche in essa previste, tra le quali anche la “*riduzione del 50% del canone mensile (...)*” riferita ai servizi di rete fissa a beneficio degli utenti non udenti, non operano automaticamente, in favore di un cliente, sulla base della semplice acquisizione di una “*certificazione medica rilasciata dalla competente autorità sanitaria pubblica comprovante la sordità (...)*”, ma devono essere richieste esplicitamente dall’utente stesso seguendo una determinata procedura, ovvero “*compilando il modulo di adesione predisposto dall’operatore corredata dal relativo verbale di handicap, (...)*”. Una volta presentata la relativa domanda, con le modalità indicate dalla Delibera n. 290/21/CONS, “*gli operatori gestiscono le richieste di adesione tempestivamente e comunque non oltre 30 giorni dalla ricezione della documentazione prevista*”.

Nel caso di specie, l’utente ha dedotto di avere richiesto “*il giorno 14/07/2022 [l’] attivazione, mediante call center, di una linea [telefonica] fissa*” e di avere quindi comunicato “*nello stesso giorno [ovvero il 14/07/2022] (...) tramite PEC (...) all’operatore il (...) [proprio] diritto ad avere il canone scontato al 50% in quanto disabile uditiva*”. Di contro l’operatore ha dedotto in memoria che “*nel caso di specie l’utente non ha prodotto assolutamente nulla*”, precisando ulteriormente che lo stesso “*in merito alle richieste avanzate (...), non produce alcuna segnalazione e/o reclamo che attesti la veridicità di quanto asserito*”.

Sul punto viene in rilievo l'onere probatorio che incombe sulla parte istante ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che “[c]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”.

Al riguardo occorre rilevare che l'utente, a sostegno della propria posizione, avrebbe dovuto depositare la prova di aver trasmesso all'operatore la modulistica predisposta *ad hoc*, onde ottenere l'eventuale agevolazione economica consistente nella “riduzione del 50% del canone mensile (...) riferita ai servizi di rete fissa, sull'utenza n. 055 532xxxx.

Spettava poi all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare l'eventuale inesistenza e/o irregolarità della richiesta stessa e motivi della non applicabilità dell'agevolazione predetta.

Orbene, dal fascicolo, risulta che l'utente non abbia allegato in atti né copia della richiesta dell'agevolazione economica consistente nella “riduzione del 50% del canone mensile (...) riferita ai servizi di rete fissa, sull'utenza n. 055 532xxxx, asseritamente trasmessa al gestore telefonico, né la Pec del 14 luglio 2022, con la quale l'utente avrebbe comunicato “all'operatore il (...) [proprio] diritto ad avere il canone scontato al 50% in quanto disabile uditiva”, asseritamente inviata a Fastweb.

Al riguardo, deve precisarsi che tale carenza probatoria non è stata colmata neanche in fase di replica, non avendo la parte istante prodotto la prova dell'invio a Fastweb dell'attestazione medico-sanitaria unitamente al modulo predisposto per la trasmissione.

Pertanto, sulla base di quanto suesposto, la domanda *sub i)* non può trovare accoglimento, stante l'incompletezza documentale che non consente a questo CoReCom la verifica di quanto contestato da parte istante.

Sul malfunzionamento consistente nell'impossibilità di accesso alla propria area clienti

L'istante ha lamentato un malfunzionamento consistente nell'“impossibilità”, segnalata a Fastweb, di accedere alla propria “area clienti” della pagina web del gestore telefonico, che non gli avrebbe consentito di attivare “delle funzionalità telefoniche aggiuntive (segreteria, numero oscurato, avviso di chiamata ecc), laddove il gestore telefonico ha di contro dedotto che l'utente “non produce alcuna segnalazione e/o reclamo che attesti la veridicità di quanto asserito”.

La domanda *sub ii)* dell'istante non è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Sul punto si osserva che l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante. Infatti l'utente si duole di non aver potuto accedere alla propria area clienti del gestore telefonico “dalla data di attivazione” dell'utenza telefonica n. 055 532xxxx, segnalando tale anomalia a Fastweb. L'utente si è, in particolare, lamentato del fatto che tale circostanza non gli avrebbe consentito di accedere ai servizi “aggiuntiv[i] [quali] segreteria, numero oscurato, avviso di chiamata ecc)”,

senza, tuttavia, allegare alcuna documentazione idonea, né provare di aver presentato all'operatore formali reclami aventi ad oggetto il lamentato malfunzionamento.

Al riguardo, anche se l'utente ha dedotto di avere segnalato a Fastweb tale problematica, si rileva che dal corredo istruttorio non emerge alcuna segnalazione, scritta o telefonica, asseritamente effettuata dal cliente ed adeguatamente tracciata.

Sul punto viene in rilievo, l'art. 6 comma 3, del vigente Regolamento indennizzi prescrive che il presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento è che il guasto venga segnalato all'operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data di proposizione del reclamo.

È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato da dall'Autorità Garante nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Da ciò, ne consegue che non è meritevole di accoglimento la domanda dell'istante *sub ii*).

Sulla contestazione relativa alle modalità di pagamento delle fatture

L'istante contesta l'avvenuto pagamento delle fatture, relative all'utenza n. 055 532xxxx tramite domiciliazione bancaria, con addebito sul proprio conto corrente, anziché mediante utilizzo di bollettino postale da inviarsi all'indirizzo dell'utente insieme alle fatture stesse in formato cartaceo, così come richiesto, laddove l'operatore ha dedotto *“che alla Fastweb non risulta che sia stata mai formalizzata tale richiesta”*.

La doglianza *sub iii*) non è fondata per le ragioni di seguito esposte.

In via preliminare, si rileva che la richiesta di *“invio delle bollette telefoniche tramite cartaceo (...) con allegato bollettino postale senza il versamento di nessun deposito cauzionale”*, a prescindere dalla circostanza che tale richiesta, così come formulata dall'utente, è connessa ad un obbligo di *facere*, non può essere oggetto della presente disamina, trattandosi di fattispecie non suscettibile, neppure in via analogica, di indennizzo ai sensi del Regolamento sugli indennizzi e, comunque, di materia che esula dalla competenza dell'organo adito (Delibera n. 119/18/CIR, Corecom Liguria Delibera n. 16/2018).

Al riguardo, si rappresenta che le modalità di pagamento delle fatture sono disciplinate dalle condizioni generali di contratto, attinenti ad aspetti tipicamente negoziali tra il gestore telefonico e l'utente medesimo.

Ciò posto, si ritiene che la domanda *sub iii*) non sia meritevole di accoglimento.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CoReCom Toscana rigetta l'istanza presentata dall'utente Sig.ra XXX nei confronti della società Fastweb S.p.a. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 23 maggio 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.)