

DELIBERA N. 132

**XXXXXXXXXXXXX / FASTWEB SPA
(GU14/530751/2022)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 24/09/2024;

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;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXXXX del 09/06/2022 acquisita con protocollo n. 0183417 del 09/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dott. Francesco Saverio Panza, in servizio presso il Corecom Puglia;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, la società, titolare di contratto di tipo affari per servizio di telefonia fissa, relativo all'utenza 080/****481, rappresenta quanto segue: "Il cliente riferisce la seguente ricostruzione degli eventi 28/01/2022: pec a fastweb per chiedere disattivazione numero di telefono 01/02/2022: pec a Fastweb per comunicare l'invio del modem allegando ricevuta di spedizione 26/04/22: pec a Fastweb per avvisare che mi hanno addebitato euro 380,85. Non ho ricevuto risposta e non riesco a visualizzare fattura. Si chiede la restituzione degli importi e la corresponsione degli indennizzi dovuti.". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Restituzione di € 380,85; II) annullamento di tutte le fatture emesse a seguito della disdetta e/o in corso di emissione; III) ritiro della pratica dal recupero crediti e definitiva cessazione del ciclo di fatturazione; IV) indennizzo per fatturazione post-recesso; V) indennizzo per indebita fatturazione a 28 giorni; VI) indennizzo per indebita fatturazione dell'invio degli elenchi telefonici; VII) indennizzo per omessa risposta al reclamo inviato; VIII) condanna dell'operatore al pagamento delle spese della procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "La Società ***** sottoscriveva una proposta di abbonamento con l'operatore Fastweb in data 14.07.2021 e in data 28.01.2022 l'utente inviava pec con la quale chiedeva la disattivazione della propria linea telefonica. Nella fattura n. M010809952 del 01.04.2022 di importo pari ad € 380,85 contestata dall'utente, è riportato l'addebito del "costo di attivazione Business Assist" e l'addebito del "costo per dismissione servizi". Ebbene: basterà leggere la documentazione contrattuale prodotta dallo stesso utente (doc. 1 proposta di abbonamento Partita iva del 14.07.2021), per verificare come venga fatta espressa menzione del fatto che il costo per l'attivazione del servizio "Business Assist" sarebbe stato addebitato in 48 rate. L'addebito dell'importo di € 358,68 nella suddetta fattura relativamente al Contributo di attivazione servizio Business Assist è, quindi, assolutamente legittimo. Nella stessa fattura è ricompreso anche il costo per dismissione servizi dell'importo di € 35,95 oltre iva. Trattasi di un costo omologato dall'Agcom con delibera 487/18/Cons ed è, pertanto, al pari delle altre voci, certamente dovuto. Solo a margine va precisato che l'utente non ha dimostrato il pagamento della predetta fattura. [...]. Con riferimento alla fatturazione a 28 giorni, il gestore sostiene che nulla è dovuto a tale titolo in quanto detta fatturazione ha coinvolto un periodo ricompreso tra il 2017 ed

il 2018 e il rapporto contrattuale è nato nel 2021. Alla luce di quanto esposto, l'operatore convenuto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. Con riferimento alla richiesta sub I), occorre preliminarmente precisare che parte istante non ha prodotto in atti alcuna fattura, tuttavia tale onere è stato adempiuto dal convenuto gestore. Dall'analisi della fattura n. M010809952 del 01/04/2022, oggetto di contestazione, si rilevano in particolare le seguenti voci: "Addebito rate residue per Attivazione Business Assist" di € 358,68 e "Importo per dismissione servizi FASTWEB del 09/03/2022" di € 35,95+IVA. Ciò premesso, con riferimento alla prima delle suddette voci, si osserva che, nella proposta di attivazione sottoscritta dall'istante, in atti, risulta chiaramente previsto il costo di "ATTIVAZIONE BUSINESS ASSIST", con l'opzione della modalità di pagamento in 48 rate. Sul punto, si osserva, preliminarmente, che le Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione, di cui all'allegato A alla delibera n. 487/18/CONS, al paragrafo IV.16, chiariscono che le spese di recesso possono riguardare: "a) i costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza; b) la restituzione totale o parziale degli sconti sui servizi e sui prodotti; c) il pagamento delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale". Ciò premesso, relativamente allo specifico addebito, rientrante nella fattispecie di cui alla lettera c) della suddetta disposizione, si richiama il par. VII.28 delle medesime Linee Guida, a mente del quale "gli operatori possono concedere agli utenti, che sottoscrivono un contratto di fornitura di un servizio principale, la dilazione del pagamento di alcuni importi relativi all'acquisto di prodotti (quali telefoni, smartphone, etc.) o servizi (quali l'attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l'assistenza tecnica anche offerta su base continuativa) che vengono offerti congiuntamente al servizio principale. Nel caso in cui il recesso dovesse avvenire prima di una data scadenza gli operatori potrebbero riservarsi di addebitare agli utenti il pagamento in un'unica soluzione delle rate residue." Parimenti, la voce "Importo per dismissione servizi FASTWEB del 09/03/2022" è riconducibile al caso sub a), ossia alle spese di recesso che "devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio. Trattandosi di spese che remunerano i costi realmente sostenuti dall'azienda, l'entità di tali spese, in linea generale, non dipende dal momento in cui il diritto di recesso è esercitato." (par.V.17 dell'Allegato A alla Delibera n. 487/18/CONS). Alla luce di quanto sopra, la richiesta in esame non può essere accolta. Le richieste sub II), sub IV) e sub VI) non possono trovare accoglimento, trattandosi di domande generiche e non documentate e congruamente circostanziate rispetto ai fatti oggetto di doglianza e alla quantificazione dello storno richiesto. Sul punto si osserva che, nel caso di specie, l'istante non ha prodotto alcuna documentazione, in particolare le fatture contestate nonché il sollecito di pagamento ricevuto da parte della società di recupero del

credito e, pertanto, le dichiarazioni di parte istante non sono suffragate da documenti probatori (cfr. Delibera n. 23/19/CIR). Inoltre, con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). È infatti onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione, quale, ad esempio, la documentazione in proprio possesso, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. La richiesta sub III) non può trovare accoglimento, stante il rigetto della domanda principale sia della richiesta sub II). La richiesta sub V) non può trovare accoglimento, in quanto il gestore Fastweb ha applicato la fatturazione a 28 giorni nel periodo 2017-2018, ossia in un periodo precedente a quello dell'instaurarsi del rapporto contrattuale tra le parti, avvenuto nel luglio 2021. La richiesta sub VII) non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. L'unico reclamo di cui vi è evidenza in atti risulta inviato a mezzo pec in data 26/04/2022, pochi giorni prima della presentazione dell'istanza di conciliazione, avvenuta in data 06.05.2022. In base all'orientamento dell'Autorità, per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, è necessario che dalla data del suddetto reclamo passino almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente conformemente alla Carta dei Servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel caso di specie, la negoziazione diretta, 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. Al riguardo, si rileva che l'operatore ha riscontrato le doglianze di parte istante tramite messaggio in negoziazione tra le parti del 30/05/2022, ossia entro i termini previsti contrattualmente. La richiesta sub VIII) non può essere accolta stante la gratuità della procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può essere accolta.
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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 24 settembre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco