

DELIBERA N. 155/2024

**xxxxxxxxx / FASTWEB SPA
(GU14/583173/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 11/10/2024;

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 xxxxxxxx del 31/01/2023 acquisita con protocollo n. 0026216 del 31/01/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

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, l'utente, titolare di contratto di tipo privato per servizio di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: La Sig.ra ***** è stata cliente FASTWEB per i servizi di fonia fissa/ internet per la propria abitazione residenziale sita in ***** con numero di utenza 080*****77 dal 22/12/2018 al 20/01/2022 allorquando cessava il contratto per riscontrati disservizi di linea. Ciò posto, parte istante riferisce di aver riscontrato, dopo diversi mesi dalla cessazione contrattuale, l'indebito prelievo da parte del gestore sul proprio conto corrente di somme derivanti dall'illegittimo addebito di costi di chiusura del contratto / addebito costo del dispositivo modem." In ragione di quanto sopra esposto l'istante formula le seguenti richieste: I) Rimborso degli oneri di chiusura contratto; II) indennizzo per indebito prelievo quantificato in euro 250,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto nella propria memoria difensiva rappresenta quanto segue: "La Fastweb S.p.A., a mezzo del sottoscritto legale, con il presente atto contesta le avverse deduzioni e richieste e chiede che le stesse vengano dichiarate inammissibili per violazione del combinato disposto degli artt. 6 e 14 del regolamento che, espressamente, onera l'utente che attivi la procedura di definizione di corredare la propria istanza, a pena di inammissibilità, dei documenti comprovanti la fondatezza della sua pretesa. Nel caso di specie, l'utente non ha prodotto assolutamente nulla, lasciando indimostrata persino l'esistenza stessa del rapporto contrattuale. In merito alle richieste avanzate si intende, infatti, in questa sede sottolineare come l'utente, oltre a presentare un'istanza generica, in cui si assume l'illegittimo addebito dei costi di chiusura / addebito costo del dispositivo modem, non produce, altresì, nessun documento in grado di dimostrare la fondatezza di quanto asserito, non depositando in particolare né la fattura in cui a suo dire sarebbe intervenuto l'illegittimo addebito di cui chiede il rimborso, né la documentazione attestante l'avvenuta riconsegna del modem. Solo prudenzialmente, dunque, l'operatore contesta specificatamente le deduzioni avversarie e, di conseguenza, le relative istanze, dichiarando che non vi sono stati disservizi di sorta sulla linea dell'istante né vi sono stati prelievi illegittimi sul conto corrente di quest'ultimo. [...]. La società convenuta, nel ricusare ogni inadempimento contrattuale a proprio carico, conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. La richiesta sub I) risulta generica e non adeguatamente documentata, atteso che l'istante non ha prodotto alcuna fattura né tantomeno ha fornito evidenza di contestazioni in ordine ad addebiti per asseriti costi di recesso e per il dispositivo modem. Fermo restando il principio del favor utentis, sull'istante ricadono, comunque, oneri relativi alla precisa identificazione del fatto, della doglianza lamentata, delle somme di cui si richiede lo storno o il rimborso, nonché relativi alla dettagliata produzione documentale. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, l'Autorità ha più volte chiarito, in merito, 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). Inoltre l'Autorità ha espresso il principio in base al quale: "Allorquando l'utente non chiarisca quali siano i documenti contabili oggetto di contestazione, tantomeno precisi l'ammontare dei relativi importi, né all'istanza risulti allegata alcuna documentazione idonea a circoscrivere l'oggetto delle doglianze e nulla è prodotto in replica all'eccezione sollevata dall'operatore, deve rilevarsi l'assoluta genericità dell'istanza medesima e, pertanto, le richieste dell'utente non possono trovare accoglimento" (cfr. Del. 118/12/CIR; Del. 150/18/CIR; Del. 73/19/CIR). Alla luce delle osservazioni che precedono, le richieste in esame non possono essere accolte. La richiesta sub III) non può essere accolta stante il rigetto della domanda principale.

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, 11 ottobre 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