

DELIBERA N. 84/2024

**xxxxxxxxxxxxx/ FASTWEB SPA
(GU14/503879/2022)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 08/07/2024;

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 xxxxxxxxxxxxxx del 25/02/2022;

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'istante, titolare di contratto privato per servizi di telefonia fissa e mobile, rappresenta quanto segue: "L'utente avendo necessità del numero telefonico recedeva questa offerta con regolare disdetta effettuata il 15/11/2021. La cliente continua a ricevere le fatture malgrado non utilizzi più il servizio. L'utente contesta le somme dovute per recesso anticipato addebitate, considerando la L. 40/2007 secondo cui al comma 3 del medesimo art. 1, prevede che "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. Storno dell'intera posizione debitoria II. Estromissione dalla black list. III. Ristoro per il disagio per euro 50.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nella propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: "Con formulario GU14 la sig.ra ***** ha attivato presso l'Intestato Corecom Puglia, procedura di definizione ex art. 14 e ss allegato A alla delibera 353/19/Cons, chiedendo a detta Autorità di condannare l'operatore telefonico Fastweb S.p.A. a disporre lo storno dell'intera posizione debitoria con ristoro per il disagio subito, quantificando il rimborso o indennizzo in euro 50,00. A sostegno del ricorso l'utente sostiene che (non) avendo (più) necessità del numero telefonico comunicava il recesso dall'offerta con disdetta del 15/11/2021 ma che dopo tale comunicazione continuava a ricevere le fatture malgrado non utilizzasse più il servizio. L'utente contesta le somme dovute per recesso anticipato addebitate, considerando la L. 40/2007 secondo cui al comma 3 del medesimo art. 1, prevede che "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni". 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 ed infondate per le ragioni di seguito spiegate. Le fatture sono

state regolarmente emesse in quanto contengono semplicemente i costi di disattivazione, l'utente inoltre produce una fattura del 25 gennaio 2019 che a nulla rileva per la decisione del presente procedimento. Il sottoscritto procuratore deduce l'integrale infondatezza sotto il profilo fattuale e giuridico delle richieste avanzate: a tal proposito, deve evidenziarsi che l'utente ha inoltrato alla Fastweb apposita disdetta del contratto in data 15/11/2021, conseguentemente la disattivazione dello stesso si concretizzava in data 15/12/2021 (nei tempi contrattualmente previsti, ovvero entro 30 giorni dalla disdetta). È chiaro che la fatturazione emessa dalla Fastweb era ed è corretta poiché, contiene esclusivamente i costi di disattivazione e il canone mensile, tutto contrattualmente previsto e in applicazione della delibera 487/18/CONS (Allegato A). Emerge, dunque, piena trasparenza, correttezza e puntualità dell'operatore nella gestione dell'intero rapporto contrattuale intercorso con parte avversa: le tempistiche e gli oneri informativi sono stati tutti ampiamente rispettati. Deve solo aggiungersi, per completezza, che l'utente presenta dunque una posizione debitoria pari ad € 75,27 per le fatture regolarmente emesse il 01/11/21 e il 01/12/21 e il 1/01/2022." Alla luce di quanto esposto, la società convenuta, 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 alle richieste sub I) e sub II) si osserva quanto segue. L'istante lamenta la ricezione di fatture successive alla richiesta di disdetta inviata con pec in data 15.11.2021, e in particolare contesta le somme addebitate per recesso anticipato. Di contro, l'operatore convenuto, nella propria memoria difensiva, eccepisce di aver effettuato la disattivazione del contratto in data 15.12.2021, ossia entro il termine contrattualmente previsto di trenta giorni dalla suddetta richiesta. Ciò posto, si rileva, preliminarmente, l'assenza di reclami volti a contestare l'asserita illegittima fatturazione successiva alla richiesta di disdetta. Invero, sulla base delle evidenze in atti, l'istante ha prodotto soltanto la fattura del 1.01.2019, peraltro riguardante un periodo di molto antecedente alla richiesta di disdetta e dunque dovuta, nonché la fattura emessa il 1 dicembre 2021 afferente al periodo di fatturazione 01 novembre – 30 novembre 2021, recante il solo canone di abbonamento mensile. Al riguardo, si osserva che anche quest'ultima fattura è da considerarsi dovuta, stante il termine di trenta giorni a disposizione del gestore per disattivare l'utenza, previsto dalla Delibera n. 487/18/CONS recante le Linee Guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione. Si rileva poi che nel fascicolo documentale non risulta depositata alcuna ulteriore fattura successiva comprensiva degli addebiti per recesso anticipato. 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 delle domande principali. Peraltro la stessa sottende una richiesta risarcitoria, non rientrante nell’ambito di quelle passibili di costituire oggetto di definizione ai sensi dell’art. 20, co. 4, dell’All. A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS). Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell’Autorità giurisdizionale.

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, 08 luglio 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