

DELIBERA N. 2/2024

XXXXXX/FASTWEB SPA

(GU14/619817/2023)

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 02/01/2024;

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 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante *“Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee*

legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni";

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 31/03/2023 tra il Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l'istanza di XXXXXX dell'11/07/2023 acquisita con protocollo n. 0184533 in pari data;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante, per il tramite del Sig. XXXXXX XXXXXX, contesta quanto di seguito: *"L'istante in fase di attivazione della linea lamentava, tramite pec allegata agli atti, la problematica in merito all'installazione del modem ed al suo corretto funzionamento. Il disservizio non è stato mai risolto dal gestore, avendo quindi non solo arrecato danni al cliente per impossibilità nello svolgere l'attività lavorativa, trattandosi di una attività commerciale, ma si è vista dover cessare il servizio e risolvere con altro gestore le difficoltà incorse."*

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. Di provvedere alla cessazione del contratto;
- ii. Di provvedere all'annullamento della fatturazione emessa dal gestore dall'attivazione della linea telefonica 0863/XXXXXX fino alla cessazione della stessa;
- iii. Di ritirare la pratica di recupero crediti presso la società incaricata;

iv. Di riconoscere l'indennizzo della somma di € 1.500,00 per i disservizi registrati sui servizi di fonia e dati per la durata di 30 giorni.

Alla richiesta di integrazione documentale formulata formalmente dal Co.re.com il 12/07/2023 nella quale veniva sollecitata la produzione della copia del contratto sottoscritto con l'operatore convenuto, degli estremi dei codici delle segnalazioni fatte per iscritto e telefonicamente per lamentare i costi fatturati e dell'elenco delle fatture contestate e delle voci ritenute indebite, l'istante non ha fornito alcuna risposta.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: *“L'utente afferma l'esistenza di disservizi e il mancato funzionamento del modem. Ebbene è noto che l'art. 14 del regolamento onera l'utente che attivi la procedura di definizione di corredare la propria istanza dei documenti comprovanti la fondatezza della sua pretesa. Nel caso di specie l'utente non ha prodotto assolutamente nulla in merito ai lamentati disservizi ad eccezione della segnalazione del 16/03/23, unica comunicazione pervenuta all'operatore nella quale per la prima volta l'utente lamenta la problematica. A tale pec non è stato possibile dare riscontro in quanto dopo solo cinque giorni e precisamente in data 21/03/2023 la società ha formalizzato la disdetta, con ciò rinunciando per facta concludentia ad ogni riscontro da parte dell'operatore. Infatti, è noto che l'operatore ha a disposizione un termine di 45 giorni per riscontrare il reclamo e che soltanto all'inutile spirare di tale termine inizia a maturarsi il diritto all'indennizzo giornaliero di € 2,50/die (fino all'importo massimo di 300,00 euro) allora apparirà di tutta evidenza come, nel caso di specie, all'utente non possa essere riconosciuto alcun indennizzo per la mancata risposta al reclamo avendo presentato di lì a pochi giorni la disdetta. Ergo: nessun indennizzo potrà essere riconosciuto alla ricorrente per tale voce. Va di contro evidenziato che l'istante ha maturato un insoluto di euro 610,32 su fatture legittimamente emesse e che, pertanto,*

devono essere onorate. A tal riguardo occorre precisare che il contratto stipulato in data 26 gennaio 2023 prevedeva come piano di abbonamento l'attivazione del servizio "business assist" rateizzato in 48 rate; tant'è che le stesse furono addebitate sin dalla prima fattura del 1/03/2023 e nelle successive mai pagate dall'utente. Vista la (legittima) decisione dell'utente di recedere dal rapporto contrattuale prima di aver versato tutte le rate, la Fastweb ha addebitato nell'ultima fattura (quella di chiusura del rapporto contrattuale) le rate residue del servizio in parola; ciò in perfetta conformità, peraltro, con il documento di "Trasparenza Fastweb" scaricabile dal sito dell'operatore. Nulla può eccepirsi, poi, sulla voce riferita al costo per dismissione servizi pari ad € 35,95 oltre ad iva. Trattasi di un costo omologato dall'Agcom con delibera 487/18/Cons ed è pertanto, al pari delle altre voci, certamente dovuto. Infine, altrettanto legittima la fattura del 01/07/2023 di euro 80,92 relativa al recupero dei costi per il modem non riconsegnato. A solo scopo deflattivo la Fastweb si rende disponibile a stornare parte dell'insoluto – che ammonta appunto ad € 610,32 – accettando la minor somma di € 400,00. Sin da ora lo scrivente legale comunica a controparte ed al Corecom adito che la su formulata proposta non è suscettibile di essere modificata o fatta oggetto di ulteriori trattative. Ove l'utente non accettasse tale proposta, la Fastweb chiede l'integrale rigetto dell'avversa istanza ”.

Allega:

- Proposta di abbonamento sottoscritta;
- Fattura n. M006544482 del 01/03/2023 dell'importo di € 58,35;
- Fattura n. M011880875 del 01/04/2023 dell'importo di € 41,12;
- Fattura n. M015349763 del 01/05/2023 dell'importo di € 429,93;
- Fattura n. M021641452 del 01/07/2023 dell'importo di € 80,75;
- Quadro contabile.

3. Le repliche dell'istante

In riferimento alle memorie presentate da Fastweb SpA relative alla controversia di cui all'oggetto, l'istante, in data 31/10/2023, rappresenta quanto di seguito: *“L'istante, XXXXXX XXXXXX Srl, viste le memorie di controparte Fastweb Spa, non accetta la proposta e la rifiuta integralmente. Le ragioni risiedono negli accadimenti storici descritti sommariamente da controparte, ma che preme all'istante specificare e approfondire per una maggior chiarezza. La società istante in data 16/01/2023, sottoscriveva con la Fastweb Spa un contratto di nuova attivazione fonia più dati. La linea veniva attivata in data 16/02/2023 mediante sopralluogo del tecnico con installazione del modem e verifica del funzionamento linea. Al sopralluogo, il tecnico, lasciava il modem in una zona del locale completamente inservibile al fine di un possibile collegamento pos, collegamento telefonico ed utilizzo Lan della parte dati. La cliente già in fase di installazione palesava le sue rimostanze nei confronti del tecnico, il quale si limitava a svolgere, a suo dire, ciò di cui era competente. Il tutto si evince chiaramente dalla pec del 16/03/2023 in cui il cliente lamenta l'accaduto e l'impossibilità di utilizzare la linea vista l'attivazione posticcia da parte del tecnico. La cliente segnala prontamente l'accaduto al servizio clienti mediante contatto telefonico, perpetrando le richieste sin dal giorno di prima attivazione. Purtroppo, in tale sede, non si riesce a produrre un tabulato telefonico in cui si evinca quanto appena descritto, la cliente, in buona fede, non ha preso nota delle segnalazioni effettuate, o delle chiamate di segnalazione. Soltanto con pec del 16 Marzo 2023 il cliente decide di mettere nero su bianco le vicissitudini mediante comunicazione pec. Pertanto le richieste di intervento effettuate dall'istante, non sono state mai accolte o meglio lavorate, dalla soc. Fastweb spa, limitandosi a prendere in carico le segnalazioni, ma nulla di più. Va da sé, che il disservizio subito dalla XXXXXX, per oltre un mese, non è di poco conto, visto che la linea telefonica, oggetto del contendere, sarebbe servita all'uopo della nuova apertura dell'attività. Ci si chiede quindi, quali siano le assurde motivazioni che abbiano spinto l'istante a voler disdire un contratto appena stipulato con la Fastweb Spa, per poi attivare a distanza di breve tempo, un altro contratto con altro gestore, avente le medesime caratteristiche del contratto Fastweb appena cessato. E' palese che, nessun interesse particolare abbia*

spinto la cliente a comportarsi in tal modo, se non quello che trova le giuste motivazioni negli accadimenti appena descritti, ossia il disservizio di cui la XXXXXX è stata vittima. E' vero che nessun elemento probatorio antecedente alla pec è stato prodotto, ma questo per buona fede ed imperizia della cliente, ma ad un'attenta disamina del fatto si evince chiaramente le ragioni che inducono l'istante nel chiedere lo storno di tutte le fatture ed un indennizzo per il disservizio arrecato”.

Allega:

- Proposta di abbonamento sottoscritta;
- Copia della pec di reclamo del 16/03/2023;
- Copia della pec di cessazione del 20/03/2023.

L'operatore convenuto, con dichiarazione inserita nel fascicolo documentale in data 02/11/2023, impugna e contesta le deduzioni integrative depositate dall'utente con apposite memorie e chiede al Co.re.com adito di dichiarare la tardività della produzione documentale effettuata dall'utente solo con le memorie di replica.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

L'istante lamenta la presenza di disservizi tecnici dal momento della attivazione della linea telefonica 0863/XXXXXX e sulla base di essa chiede di procedere alla cessazione del contratto, all'annullamento integrale dei costi fatturati dal gestore, al ritiro della pratica di recupero crediti ed all'indennizzo di € 1.500,00 per il malfunzionamento dei servizi di fonia e dati durato per circa 30 giorni.

Preliminarmente si rappresenta che, in data 02/11/2023, con una dichiarazione inserita nel fascicolo documentale, l'operatore convenuto ha sollevato l'eccezione di inammissibilità rispetto alla documentazione prodotta in sede di replica dall'istante in

quanto tardiva alla luce delle previsioni in merito dettate dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie.

Sul punto occorre rilevare che una volta avviato il procedimento di definizione che risulti, evidentemente, ricevibile e ammissibile, in base all'art. 16, comma 2, del Regolamento: *“Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica. La decorrenza dei predetti termini è sospesa dal 1° al 31 agosto”*.

A fronte della presentazione di un'istanza di definizione, all'operatore e (solo ad esso) è concesso, nel termine dei 45 giorni dall'avvio del procedimento, il deposito, unitamente alla memoria difensiva, dei documenti a sostegno della propria posizione, mentre, a seguire, ad entrambe le parti spetta la residuale possibilità di replica entro i successivi venti giorni.

In questo modo, il Regolamento ha onorato la necessità di garanzia di parità di *chances* difensive tra le parti anche all'interno dei procedimenti ADR, ponendo definitivamente le basi per una dinamica dialettica la più equilibrata possibile tra le stesse riconoscendo come, se da un lato è giusto che l'interessato debba avere la possibilità di ottenere soddisfazione rispetto ad una propria posizione soggettiva di svantaggio enucleando nell'istanza i motivi alla base della propria ritenuta doglianza e suffragando le proprie ragioni con quanta più documentazione valuti utile sottoporre all'evidenza dell'adito Co.re.com, sia da ritenersi di pari dignità normativa la necessità di tutela del diritto dell'operatore convenuto di poter spiegare le proprie contrapposte tesi attraverso l'esibizione, a sua volta, sia di memorie che di documenti, in modo che ognuno dei due, di fatto, abbia la possibilità di replicare a quanto dedotto dall'altro, ma giammai di 'rilanciare' in maniera sleale rispetto alla controparte.

Da una simile costruzione normativa fondata sull'incontrovertibile diritto al giusto contraddittorio, pertanto, non si ritengono ravvisabili elementi di dubbio alcuni circa il fatto che la documentazione prodotta in sede di replica non possa essere presa in considerazione ai fini istruttori in quanto depositata tardivamente rispetto al previsto momento del deposito dell'istanza.

Nel caso di specie, il termine fissato per il deposito delle memorie e delle controdeduzioni previsto dall'art. 16, comma 2 del Regolamento, a seguito dell'avvio del procedimento avvenuto in data 24/07/2023, in considerazione del periodo di sospensione estiva e dei giorni festivi, scadeva, rispettivamente, per la parte convenuta il 09/10/2023 e per la parte istante il 30/10/2023.

Dall'esame della documentazione allegata agli atti del fascicolo documentale della presente istanza, risulta che la parte istante ha depositato le controdeduzioni e la documentazione ad esse collegata in data 31/10/2023, oltre il termine previsto dall'articolo predetto a pena di irricevibilità e, dunque, l'eccezione di parte convenuta rispetto alla fattispecie in esame è accoglibile dal punto di vista formale. Dal punto di vista sostanziale, peraltro, non si ravvisano elementi novativi introdotti dall'istante con le citate repliche considerato che l'unica documentazione prodotta ex novo in tale fase è stata quella relativa alla richiesta di cessazione della linea telefonica inviata tramite pec al gestore, che però ha di fatto soltanto confermato quanto in proposito dal gestore stesso già dichiarato nelle memorie, se non quanto alla data di invio, che risulta differire comunque di un solo giorno rispetto a quanto sostenuto da Fastweb.

Entrando nel merito della controversia, relativamente alla prima richiesta, con la quale l'istante chiede all'adito Co.re.com che sia dato atto dell'avvenuta conclusione del contratto con l'operatore Fastweb, dall'esame degli atti presenti nel fascicolo documentale la stessa non risulta essere accoglibile per le seguenti ragioni.

L'operatore convenuto ha allegato agli atti la copia della fattura n. M015349763 del 01/05/2023 dell'importo di € 429,93 nella quale risultano addebitati, tra gli altri, anche i costi relativi alla cessazione dei servizi collegati all'utenza telefonica oggetto del contratto che la stessa parte convenuta, nelle proprie memorie difensive, dichiara

essere cessato per effetto del recesso esercitato dalla parte istante in data 21/03/2023. Circostanza, quest'ultima, non contestata dall'istante, il quale all'atto dell'introduzione del presente procedimento ha dichiarato di essere stato costretto a migrare la linea presso altro operatore, oltre ad aver prodotto, sia pur tardivamente, la copia della relativa pec di disdetta inviata il 20/03/2023.

Per le ragioni sopra descritte, non è quindi necessario disporre la cessazione del contratto in quanto lo stesso risulta essere già cessato.

Relativamente alle richiesta di storno integrale della fatturazione emessa dal gestore e di ritiro della pratica di recupero crediti, si specifica quanto segue.

L'istante ha dichiarato di avere sottoscritto con l'operatore convenuto il contratto per l'attivazione di una nuova linea telefonica in data 16/01/2023 e che la stessa, dalla data del 26/02/2023 ha iniziato ad avere problemi di funzionamento, dapprima segnalati telefonicamente al servizio clienti e poi oggetto del reclamo inviato in data 16/03/2023, reso necessario dall'inerzia dell'operatore rispetto alle sollecitazioni di intervento che l'istante asserisce avere effettuato telefonicamente.

Il gestore, da parte sua, ha confermato di avere stipulato il contratto in data 26/01/2023 ed ha dichiarato di non avere ricevuto alcuna segnalazione antecedente alla nota del 16/03/2023, nella quale l'istante lamentava problemi nella fruizione dei servizi collegati alla utenza telefonica 0863/XXXXXX.

Dall'esame degli atti allegati alla presente istanza, risulta la presenza del reclamo del 16/03/2023 nel quale l'istante, evidenziando la presenza di problemi di connettività della rete internet con costanti cadute di connettività, chiedeva l'intervento immediato dell'operatore per la risoluzione del disservizio, documento dalla cui lettura emerge non tanto la contestazione delle somme fatturate dal gestore ma la segnalazione di un disservizio parziale nella fruizione della linea che rendeva necessario l'intervento dello stesso.

Nulla, al contrario, è stato documentato in atti relativamente alle segnalazioni che l'istante asserisce avere effettuato telefonicamente nei confronti dell'operatore.

Sul punto giova rammentare che l'istante, sollecitato dal Corecom in data 12/07/2023 ad inserire nel fascicolo documentale la copia del contratto sottoscritto con l'operatore convenuto, ma anche gli estremi dei codici delle segnalazioni fatte per iscritto e telefonicamente per lamentare i costi fatturati e l'elenco delle fatture contestate e delle voci ritenute indebite, non ha fornito alcuna risposta.

In ragione, pertanto, della mancata produzione dei reclami finalizzati alla contestazione delle fatture emesse, la richiesta di annullamento integrale dell'insoluto non dovrebbe essere meritevole di accoglimento.

Pur tuttavia il gestore, nelle proprie memorie, non si è limitato a dichiarare l'assenza di segnalazioni di disservizio antecedenti alla data del 16/03/2023, ma ha tenuto a precisare che la fatturazione emessa nel corso del rapporto contrattuale con l'istante è stata corretta ed ha allegato nel fascicolo documentale del procedimento le fatture prodotte dal mese di marzo al mese di luglio 2023, rendendo, pertanto, necessaria la disamina da parte del Corecom della regolarità della stessa e la valutazione dei costi in essa riportati, al fine di garantire la completa e puntuale valutazione degli elementi da considerare rispetto alla richiesta di annullamento integrale della fatturazione avanzata dall'istante.

L'operatore, sul punto, ha dichiarato che il contratto stipulato in data 26 gennaio 2023 prevedeva l'attivazione del servizio "business assist" rateizzato in 48 rate, addebitate sin dalla prima fattura del 01/03/2023 e nelle successive mai pagate dall'utente, aggiungendo di averne richiesto il complessivo pagamento nella fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Lo stesso, inoltre, ha dichiarato di avere riportato nella stessa il costo di dismissione dei servizi pari ad € 35,95 conformemente alle indicazioni previste dal contratto sottoscritto e dalla Delibera Agcom n. 487/18/CONS e di avere emesso la fattura del 01/07/2023 per recuperare i costi dell'apparato concesso in uso e non riconsegnato dall'istante.

Nel fascicolo documentale della presente istanza risultano essere state allegate le seguenti fatture dal gestore:

- Fattura n. M006544482 del 01/03/2023 dell'importo di € 58,35;
- Fattura n. M011880875 del 01/04/2023 dell'importo di € 41,12;
- Fattura n. M015349763 del 01/05/2023 dell'importo di € 429,93;
- Fattura n. M021641452 del 01/07/2023 dell'importo di € 80,75;

Dall'esame delle stesse emerge che in relazione al piano tariffario sottoscritto, l'operatore nella fattura M006544482 del 01/03/2023 ha applicato il costo previsto per il piano tariffario "NeXXt Business" pari ad € 47,07/oltre IVA, ma anche il contributo di attivazione rateizzato in 48 mesi di € 336,00 con corrispondente contestuale compensazione sia della stessa somma sia di quella relativa alla prima rata di € 7,00, nella successiva fattura M011880875 del 01/04/2023 ha richiesto il pagamento dell'importo relativo al piano tariffario concordato, compresa la seconda rata del contributo di attivazione, nella fattura M015349763 del 01/05/2023 ha addebitato le 46 rate residue del contributo di attivazione per l'importo di € 322,00 e l'importo di € 35,95 per la dismissione dei servizi avvenuta in data 28/04/2023, nella fattura, infine, M021641452 del 01/07/2023 ha richiesto il pagamento della somma di € 80,92 dovuti al recupero del costo dell'apparato fornito al cliente al momento dell'attivazione dei servizi.

Come già anticipato, l'operatore ha inserito agli atti la proposta contrattuale del 26/01/2023, sottoscritta elettronicamente dalla parte istante in data 30/01/2023, dalla quale risulta che la stessa ha aderito all'offerta Fastweb 'Nexxt Business' al costo di € 32,95 con applicazione del costo del contributo di attivazione di € 336,00 rateizzato in 48 soluzioni, con l'addebito dello stesso al costo mensile di € 7,00.

Giova innanzitutto rilevare come, a differenza di quanto dichiarato dal gestore in sede di memorie, il piano tariffario oggetto del contratto sottoscritto dalle parti non prevedeva l'applicazione del servizio "business assist" ma l'addebito rateizzato del contributo di attivazione.

Il Contributo di attivazione consiste nell'addebito di una somma che il gestore richiede per coprire i costi di gestione tecnica ed amministrativa di attivazione di una nuova offerta di servizi (realizzazione, ad esempio, dell'apparato necessario per la installazione ed erogazione del servizio), mentre il servizio "business assist" è un servizio a pagamento destinato a garantire al cliente, titolare di partita iva, una assistenza migliorativa rispetto a quella standard (attesa ridotta per il servizio clienti, minori tempi per la soluzione dei problemi).

Nel caso di specie, in effetti, il contratto sottoscritto tra le parti faceva riferimento alla attivazione di una nuova linea presso una sede secondaria della società istante con la configurazione di un nuovo impianto e dalla lettura dello stesso emerge l'avvenuta sottoscrizione da parte dell'istante delle condizioni contrattuali tra cui figura l'applicazione del contributo di attivazione in 48 rate.

In riferimento alla fattura M011880875 del 01/04/2023 nella quale sono stati applicati i costi relativi alla dismissione dell'utenza e l'addebito delle rate residue relative al contributo di attivazione del servizio, pertanto, si specifica quanto segue.

Relativamente alla legittimità dei costi di chiusura dei contratti, giova rammentare che l'Agcom con la Delibera 487/18/CONS ha approvato le linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione. In particolare, nel capo V dell'Allegato A del citato atto deliberativo, è espressamente previsto che: *“Le spese di recesso 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. Con riferimento al valore del contratto, si ritiene che il legislatore abbia voluto evitare che gli operatori innalzassero artificialmente le spese di recesso col solo intento di limitare l'esercizio del diritto di recesso da parte degli utenti tenuto conto che il riconoscimento integrale dei costi sostenuti non incentiva gli operatori a minimizzare i costi. Nel caso di specie una misura del genere avrebbe addirittura l'aggravante di fornire agli operatori un valido strumento per*

innalzare gli switching cost contravvenendo agli obiettivi che il Decreto intende realizzare, ossia la tutela dei consumatori e la promozione della concorrenza.

Al fine di poter correttamente quantificare tali spese, l'Autorità ritiene di definire il "valore del contratto" come il prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l'operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non recede dal contratto (almeno fino alla scadenza del primo impegno contrattuale che, come è noto, non può eccedere i 24 mesi). Il valore del contratto così individuato rappresenta un limite alle spese che, anche se sostenute e giustificate, l'operatore può addebitare all'utente. Si precisa che il prezzo implicito dipende dalla proposta formulata dall'operatore e che tale valore varia a seconda della tecnologia utilizzata, dei servizi offerti, dei corrispettivi richiesti e soprattutto della sua durata. Con riferimento ai costi realmente sostenuti, si ritiene che questi includano componenti di costi wholesale e di costi interni, che devono essere comunicati all'Autorità come indicato a punto 37". Inoltre, al punto 37 dell'allegato A alla predetta Del. 487/18/CONS è altresì precisato che: "Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all'Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica. In fase di prima applicazione tale comunicazione dovrà pervenire entro un mese dalla pubblicazione delle presenti Linee guida.".

Dalla disamina della sezione "Prospetti informativi su offerte e condizioni economiche" del sito web dell'Agcom risulta che l'operatore Fastweb SpA abbia adempiuto all'obbligo di comunicazione previsto nelle linee guida citate e che il costo indicato nella pagina 'Trasparenza tariffaria' dell'operatore per i contratti business ammonta ad € 35,95. Detto costo, nel caso di specie, è indicato negli importi che Fastweb SpA ha addebitato nella fattura del mese di aprile 2023 a titolo di dismissione dei servizi.

Relativamente all'addebito delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente ai servizi principali, nel capo VI dell'allegato A alla Delibera 487/18/CONS è previsto che: *"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".

Sul punto, pertanto, risulta legittima la richiesta di pagamento in unica soluzione delle rate residue del contributo di attivazione, previsto nell'offerta sottoscritta dall'istante in data 30/01/2023 e pari all'importo di € 7,00 per la durata di 48 mesi.

Relativamente alla fattura 021641452 del 01/07/2023 dell'importo di € 80,75 in cui l'operatore ha richiesto il pagamento dell'apparato 'HAG' fornito all'istante e dallo stesso non restituito, si rileva che l'art. 22.2 delle Condizioni Generali di Contratto Offerta Partita Iva prevede che: "La cessazione del contratto o del servizio a cui l'apparato Fastweb si riferisce, qualunque ne sia la causa, determina perciò l'automatica cessazione del comodato d'uso gratuito e/o della locazione e comporta l'obbligo del cliente di restituzione del relativo apparato perfettamente integro secondo i termini e le modalità previste in MyFastweb e nell'Informativa sui servizi. In caso di mancata restituzione degli apparati Fastweb entro 45 giorni dalla disattivazione dei servizi, Fastweb avrà la facoltà di addebitare al cliente una penale il cui importo sarà definito secondo i parametri e le modalità indicate sul sito www.fastweb.it nella pagina "Trasparenza tariffaria" e/o in Myfastweb."

Dalla disamina del sito web dell'operatore convenuto e nello specifico nella pagina 'Trasparenza tariffaria' relativa alle offerte 'Fastweb Nexxt Business' emerge che il costo della penale prevista per la mancata restituzione dell' "internet box nexxt", apparato collegato alle predette proposte contrattuali, ammonta ad € 80,00. Detto costo, nel caso di specie, è indicato negli importi che Fastweb SpA ha addebitato nella fattura 021641452 del 01/07/2023, unitamente ai costi di spedizione pari ad € 0,75 per complessivi € 80,75 a titolo di recupero costi HAG.

Pertanto, in considerazione dell'assoluta assenza di documentazione che attesti l'avvenuto invio di reclami scritti o telefonici al gestore per lamentare i costi dallo stesso fatturati ed a seguito della analitica valutazione delle fatture emesse da Fastweb SpA a seguito della proposta di contratto sottoscritto dalle parti in data 30/01/2023 da cui emerge una sostanziale regolarità dei costi fatturati, pur essendo in presenza di una evidente discrasia tra l'imputazione di alcuni di essi al servizio "business assist", come sostenuto in sede di memorie dalla parte convenuta e la reale applicazione dei costi di attivazione del servizio, le richieste di annullamento delle fatture emesse dal mese di marzo al mese di luglio 2023 ed il ritiro della pratica di recupero crediti non risultano essere meritevoli di accoglimento.

Relativamente alla richiesta di indennizzo della somma di € 1.500,00 per i disservizi registrati sui servizi di fonia e dati per la durata di 30 giorni si rappresenta quanto segue.

Più in particolare, rispetto al malfunzionamento riscontrato, l'istante ha allegato la segnalazione inviata a mezzo pec in data 16/03/2023, nella quale evidenziava sia il fatto che il tecnico Fastweb in fase di attivazione avesse installato il router in una zona del locale inservibile ai fini dell'esercizio dell'attività, sia il mal funzionamento della rete internet, con costanti cadute di connettività, chiedendo l'intervento immediato dell'operatore per la risoluzione dei disservizi.

L'operatore, sul punto, non ha prodotto alcuna replica limitandosi soltanto a dichiarare di avere ricevuto dall'istante il 21/03/2023 una richiesta di cessazione del servizio.

Relativamente a tale fattispecie, si rammenta che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento della medesima Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di

contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Va, tuttavia, parimenti richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr del. 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

A ciò si aggiunga che l'art. 13, commi 1, 2 e 3 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: *"1. Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente; 2. Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo; 3. Fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7, e in misura pari al quadruplo di quelle di cui agli articoli 10 e*

11”, mentre il successivo art. 14, comma 4 prescrive che: *“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”*.

Da quanto è emerso dall’istruttoria risulta che l’istante ha provveduto ad aprire la segnalazione per la presenza del guasto a partire dalla data del 16/03/2023, conformemente alle indicazioni delle Condizioni generali di contratto (art. 5.2 della Informativa sui servizi di rete fissa Fastweb).

Nella fattura M015349763 del 01/05/2023 il gestore ha indicato che la dismissione dei servizi è avvenuta in data 28/04/2023 e che, pertanto, i servizi sono stati gestiti dallo stesso fino alla predetta data.

Pertanto, nel caso di specie, l’istante ha documentato in atti di avere segnalato tramite pec in data 16/03/2023 il guasto e, sebbene sia stata subito dopo avanzata richiesta di cessazione il 20/03/2023, i servizi risultano essere stati in concreto dismessi in data 28/04/2023.

Avendo l’istante dimostrato di aver provveduto a segnalare disservizi nel mese di marzo 2023 ed in assenza di dichiarazioni o di produzione in atti da parte del gestore della documentazione relativa al traffico generato dalla utenza telefonica nel periodo intercorrente tra il 16/03/2023 ed il 28/04/2023 da cui poter effettivamente escludere la configurazione della fattispecie della interruzione dei servizi relativi all’utenza telefonica 0863/XXXXXX, così come sostenuto dall’istante e comunicato via pec al gestore, si ritiene possa trovare applicazione l’art. 6, comma 2, del Regolamento Indennizzi secondo cui : *“Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio per motivi tecnici, imputabile all’operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a € 3 per ogni giorno di interruzione”*.

Pertanto, in applicazione alle norme regolamentari sopra richiamate, avendo l’istante dimostrato di aver effettuato la segnalazione entro tre mesi dall’avvenuta

conoscenza del disservizio medesimo ed in mancanza di documentazione prodotta dall'operatore in ordine alla corretta regolarità dei servizi, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il disservizio patito sull'utenza oggetto di controversia dal 20/03/2021 (vale a dire il primo giorno feriale dopo le 72 ore dalla data di avvenuta segnalazione ex art. 5.2 della Informativa sui servizi di rete fissa Fastweb) al 28/04/2023 (giorno di dichiarata dismissione dei servizi Fastweb nella fattura M015349763 del 01/05/2023), per un periodo totale di **39 giorni**, la somma pari ad € **546,00** (cinquecentoquarantasei/00), ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 2 e dell'art. 13, commi 1, 2 e 3 di cui al Regolamento Indennizzi ex delibera Agcom 73/11/CONS e ss. mm. e ii. (€ 3,00 * 2 serv. princip. + 1/3 * 1 _ut. affari * 39 gg).

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente

DELIBERA

1. Il Co.re.com Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza prodotta dalla società XXXXXX, tramite il Sig. XXXXXX XXXXXX, nei confronti dell'operatore Fastweb SpA nei termini sopra evidenziati.
2. La società Fastweb Spa è tenuta a corrispondere in favore della parte istante:
 - l'indennizzo pari ad € **546,00** (cinquecentoquarantasei/00) (€ 3,00 * 2 servizi principali * ut. Aff. + 1/3 banda- larga * 39 gg) ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 2 e dell'art. 13 commi 1, 2 e 3, di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. i., per il disservizio totale patito sulla utenza telefonica 0863/XXXXXX per un periodo totale di 39 giorni, per le ragioni espresse in premessa;

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
9. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

L'Aquila, 02/01/2024

IL PRESIDENTE

f.to Avv. Giuseppe la Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii.