

DELIBERA N. 16/2020/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxx / Fastweb S.p.A.
(GU14/25838/2018)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 2 marzo 2020;

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. 353/19/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);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*”, con il quale è stato definito il nuovo assetto organizzativo del Consiglio Regionale della Toscana e con il quale è stato

conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del "Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom", con decorrenza 3 maggio 2018;

VISTA l'istanza della xxx acquisita con protocollo n. 0148799 del 05/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante contesta all'operatore Fastweb S.p.A., l'interruzione dei servizi e il prosieguo della fatturazione successivamente all'invio del recesso e in assenza di erogazione dei servizi.

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

- di aver stipulato "un contratto telefonico con Fastweb nel luglio 2015"; "poco dopo rimaneva priva del servizio voce ed internet [e] segnalava il disservizio";
- in data 10/09/2015 inviava a mezzo fax e raccomandata A/R una lettera datata 29.08.15 con la quale chiedeva il recesso del contratto "stipulato telefonicamente [di cui al] codice cliente n. 6972537"; nella medesima missiva chiedeva "la revoca 'senza spesa aggiuntiva' del contratto"; precisava, inoltre, che, "nonostante le (...) numerose sollecitazioni, [l'operatore non era stato] in grado di fornire alcun servizio né telefonico né di internet ignorando tutte le (...) richieste di (...) intervento per risolvere il problema"; contestualmente contestava la fattura n. 5493602 del 31/07/2015 ricevuta in assenza di servizi;
- in data 17/09/2015, stante il prosieguo della fatturazione da parte di Fastweb S.p.A., con reclamo inviato a mezzo fax per il tramite dell'associazione di riferimento sollecitava la lavorazione della disdetta del 29/08/2015 e, allo stesso tempo, contestava nuovamente "la fattura n. 5493602 del 31 .07.15 pari ad € 72,27, periodo di fatturazione 25 luglio 2015- 31 luglio 2015 che non risulta assolutamente dovuta in quanto alcun tipo di servizio è stato erogato"; evidenziava al riguardo che la "sopradetta fattura conteneva infatti solo importi per abbonamenti".

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- i) il "rimborso fatture pagate a fronte di alcun servizio erogato per € 771,62 per il 2017 - € 485,17 per il 2016 - € 202,11 per il 2015";
- ii) "indennizzo per mancato riscontro al reclamo";
- iii) "indennizzo per disservizio mese di luglio e agosto 2015";
- iv) "indennizzo per spese di procedura".

2. La posizione dell'operatore

Con memoria depositata agli atti in data 19/11/2018 l'operatore Fastweb S.p.A. ha preliminarmente eccepito *“l'assoluta genericità dell'istanza in epigrafe, nella parte in cui lamenta i disservizi ma senza specificarne il tipo ed il periodo”*, atteso che, *“nella ricostruzione effettuata nell'istanza GU 14, controparte ha riportato: “...poco dopo rimaneva priva del servizio voce ed internet”, senza specificare in alcun modo né il dies a quo il dies ad quem”*.

La società Fastweb S.p.A. ha, nel merito, rappresentato quanto segue:

“1. a seguito della adesione da parte della xxx alla proposta di abbonamento Fastweb denominata “Superjet” (doc. n. 1), la scrivente, in data 25.07.2015, ha attivato i propri servizi sul codice cliente n. 6972537, in ossequio alle disposizioni del regolamento negoziale (doc. n.2);

2. con l'introduzione della odierna procedura controparte ha lamentato presunti disservizi sin da subito, nonché la mancata gestione della disdetta del 29.08.2015 e la mancata risposta ai reclami del 14.10.2015 e del 21.10.2015;

3. ebbene, in merito alle suddette doglianze, va rilevato la scrivente non ha rilevato alcuna anomalia nella erogazione dei propri servizi, che al contrario risultano sempre pienamente fruiti dall'istante;

4. né risulta alcuna interruzione della linea dati lamentata da controparte;

5. dunque, non corrisponde al vero quanto affermato da controparte, secondo cui i disservizi patiti lo avrebbero spinto a recedere dal contratto;

6. va anche evidenziato che la disdetta del 29.08.2015 non è mai giunta alla scrivente;

7. va tuttavia precisato che la disdetta allegata non risulta conforme ai dettami delle condizioni generali di contratto essendo stata trasmessa a mezzo fax. L'art. 16.1 precisa chiaramente che “Il Contratto FASTWEB avrà efficacia dalla data della sua conclusione e sarà a tempo indeterminato. Ciascuna delle Parti avrà facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da inviarsi a mezzo di lettera raccomandata A/R, allegando il proprio documento d'identità, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni.”;

8. in ogni caso si evidenzia che controparte neppure ha segnalato né reclamato suddetti malfunzionamenti;

9. ed invero, l'art. 5.3 della Carta dei Servizi Fastweb dispone “In caso di guasti tecnici della nostra rete di telecomunicazioni, ci impegniamo a intervenire entro 72 ore dalla segnalazione, prima da remoto e, in caso di non risoluzione del guasto, tramite personale dotato di tesserino di riconoscimento. Solo in casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore, potrebbe essere previsto un tempo di intervento superiore alle 72 ore. Nei casi di manutenzione programmata che determinano l'interruzione del Servizio, ti informeremo con almeno 24 ore di anticipo attraverso la MyFASTPage. Avrai diritto a richiedere un indennizzo nel caso in cui i tempi indicati non saranno rispettati.”;

10. né tantomeno sono giunti alla scrivente i reclami del 14.10.2015 e del 21.10.2015;

11. peraltro, quello asseritamente inviato in data 14.10.2018 non è stato neppure depositato in atti;

12. inoltre, i rapporti fax allegati sono tutti privi di oggetto, sicché neppure risulta che abbiano avuto ad oggetto le odierne doglianze;

13. va anche sottolineato che controparte non ha fornito alcuna prova di aver effettivamente pagato le fatture emesse dalla scrivente e di cui ha chiesto il rimborso;

14. al contrario, controparte ha maturato un insoluto di € 270,57 per il mancato pagamento delle fatture emesse dalla 11.01.2018 fino alla 01.11.2018;

15. diversamente da quanto vorrebbe far credere, pertanto, è piuttosto controparte a non aver adempiuto alle proprie obbligazioni contrattuali.

L'istante, in fase di repliche, ha affermato che tutto quanto rappresentato dall'operatore "non risulta assolutamente aderente ai fatti effettivamente svolti". Ha rappresentato che, contrariamente a quanto affermato dal gestore, "l'oggetto di contestazione risulta ben individuato sia per il tramite del formulano introduttivo sia per il tramite dei relativi allegati". Nello specifico ha sottolineato che si è trattato di una problematica inerente un "servizio non erogato (e non di guasto che presuppone quantomeno un iniziale allaccio)" protrattasi fin "da luglio 2015 con il presunto passaggio a Fastweb S.p.A.". Il disservizio non veniva risolto fino a che ha richiesto disdetta in data 29/08/2015 inviata per fax poi sollecitata con i reclami successivi. L'istante ha evidenziato che l'operatore alcuna prova di aver "erogato il servizio viene fornita da parte di Fastweb né d'altronde sussiste alcun traffico voce o dati".

Con riferimento a quanto sostenuto dall'operatore in merito all'assenza di reclami, ha evidenziato di aver provato che "i due fax dell'associazione Confconsumatori del 14.09.15 e 21.10.15 siano stati inviati al numero 02 454011077 ovvero al numero indicato da Fastweb stessa nella sua carta di servizi allegata alla presente procedura (cfr. punto 4.11, 10.03, 11.3)!"

L'istante ha, pertanto, dedotto che è "documentalmente evidente che le contestazioni sopradette non sono state lavorate da parte di Fastweb che ha continuato ad addebitar[e] per di più costi per un servizio non erogato oltre a non riscontrare ad entrambe le comunicazioni nonostante quanto previsto in materia". L'istante ha, oltre a ciò, evidenziato come "Fastweb non (...) abbia più inviato le bollette finché l'addebito sul (...) conto corrente era attivo", per poi inviarle nuovamente dopo la revoca del RID. L'istante ha osservato al riguardo di aver fornito la "prova dell'effettiva corresponsione delle somme risulta fornita anch'essa in modo documentale per il tramite degli estratti bancari del conto corrente".

Alla memoria ha accluso la "lettera del 14.10.18: si tratta di una ulteriore disdetta poiché ad oggi Fastweb continua a mantenere tale linea attiva nonostante non sia attaccata ad alcun terminale da tempo". In risposta alle contestazioni dell'operatore, l'istante ha ribadito la "validità legale del fax", precisando "come questo costituisca, per

pronuncia del Consiglio di Stato, valore di presunzione semplice poiché chi ha inviato il messaggio non deve fornire alcuna ulteriore prova della trasmissione”.

Infine ha insistito “nelle già rassegnate richieste di cui all’istanza introduttiva nonché nella effettiva cessazione della linea in oggetto stante le plurime disdette oltre allo storno degli eventuali insoluti e si richiede che vengano liquidate le spese di procedura a carico di parte convenuta”.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

In primis non può essere accolta l’eccezione mossa dall’operatore riguardo alla genericità dell’istanza atteso che l’istanza è sufficientemente circostanziata.

La richiesta sub i), volta ad ottenere il “rimborso delle fatture pagate a fronte di alcun servizio erogato per € 771,62 per il 2017 - € 485,17 per il 2016 - € 202,11 per il 2015” è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Innanzitutto deve osservarsi che, secondo quanto dedotto dalla società Fastweb S.p.A. in memoria, l’operatore attivava “*in data 25.07.2015, (...) i propri servizi sul codice cliente n. 6972537*”. L’istante, da parte sua, nella descrizione di fatti, ha rappresentato che “*poco dopo rimaneva priva del servizio voce ed internet*”. Con propria replica ha, altresì, precisato di non aver mai usufruito dei servizi suddetti dopo l’attivazione della propria utenza con l’operatore Fastweb S.p.A.

Attesa la contestazione dell’istante, detta società ha dedotto di non aver “*rilevato alcuna anomalia nella erogazione dei propri servizi, che al contrario risultano sempre pienamente fruiti dall’istante*”. Tuttavia, al fine di escludere la propria responsabilità, la società Fastweb S.p.A. avrebbe dovuto produrre copia dei *files* di log delle relative connessioni ADSL o i tabulati del traffico maturato comprovanti la corretta erogazione dei servizi nel periodo oggetto di fatturazione ovvero a far data 25/07/2015.

Pertanto, atteso che la fattura non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e incontestabile l’entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all’utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza e il convincimento dell’operatore telefonico, non si ritiene lecito pretendere il pagamento della prestazione senza provare che la stessa sia stata correttamente fornita (*ex multis*, Delibera Agcom n. 211/18/CIR).

Ne deriva, in accoglimento della domanda *sub i)*, che l’istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile-amministrativa mediante il rimborso, ovvero storno, di tutti i corrispettivi addebitati all’utente, in riferimento al rapporto dedotto in controversia, a far data dal 25/07/2015, oltre al ritiro a cura e spese del gestore dell’eventuale connessa pratica di recupero del credito

Parimenti è meritevole di accoglimento la richiesta *sub ii)*, relativa all’indennizzo per la mancata risposta ai reclami, per i motivi di seguito esposti.

Innanzitutto occorre precisare che, agli atti, risulta che il primo dei reclami non riscontrati dall’operatore è datato 14/09/2015 (la precedente comunicazione è una

disdetta, mentre il successivo un sollecito). Detto reclamo risulta inviato all'operatore in data 17/09/2015 a mezzo fax per il tramite dell'associazione di riferimento, come comprovato dalla ricevuta di inoltro.

Da parte sua, l'operatore ha rappresentato di non aver ricevuto reclami dall'utente, il quale, in fase di replica, ha per altro precisato che i reclami sono stati inviati "al numero 02 454011077 ovvero al numero indicato da Fastweb stessa nella sua carta di servizi allegata alla presente procedura".

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di *un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*, in base a quanto previsto dall'art. 12, commi 1, del *Regolamento sugli Indennizzi*, tale indennizzo sarà, secondo quanto previsto dal comma 2 del medesimo articolo, "computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio".

Pertanto, in accoglimento della domanda *sub ii)*, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), atteso che l'operatore Fastweb S.p.A., tenuto conto della tempistica massima di 45 giorni previsti dalla Carta dei servizi del'operatore, non ha dimostrato di aver dato riscontro al reclamo inoltrato a mezzo fax il 17 settembre 2015.

Viceversa non può essere accolta la domanda *sub iii)* d'indennizzo per il disservizio lamentato dall'istante comportante la totale interruzione dei servizi voce e di connettività *internet*. Infatti si ritiene di non poter accogliere tale richiesta in quanto agli atti non risultano reclami né segnalazioni telefoniche da parte dell'istante volti a sollecitare la risoluzione del problema. In mancanza di reclamo, non è possibile addebitare alcuna responsabilità alla società Fastweb S.p.A. per la mancata risoluzione del problema. L'orientamento ormai consolidato dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni è che non è possibile richiedere la liquidazione di indennizzi se non è stata effettuata alcuna segnalazione che consenta di individuare una responsabilità del gestore. L'istante, soltanto, in data 29/08/2015, nell'ambito di una richiesta di disdetta contrattuale, ha rappresentato formalmente la mancata erogazione dei servizi. Nel caso di specie, seppur l'utente abbia più volte dedotto di aver contattato di servizio Clienti, non vi è evidenza di segnalazioni telefoniche contraddistinte dal codice operatore, numero ticket, data e ora che consentano di individuare una responsabilità di Fastweb S.p.A.

Infine, con riferimento alla domanda *sub iv)* non si ritiene di riconoscere le spese di procedura, atteso che non è data evidenza dei costi sostenuti dall'utente per l'espletamento della procedura telematica gratuita.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla xxx
2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta al pagamento, tramite assegno o bonifico bancario, in favore di parte istante di euro 300,00 (trecento/00) a titolo di mancata risposta al reclamo.
3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a rimborsare, ovvero stornare, tutti i corrispettivi addebitati all'utente, in riferimento al rapporto dedotto in controversia, a far data 25/07/2015, oltre al ritiro a cura e spese del gestore dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.
4. Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 2. e 3. dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.
5. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
6. 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.
7. 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.

Firenze, 2 marzo 2020

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi