

	Presidente	Gualtiero Mazzi
	Componenti	Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
	Dirigente	Carla Combi

Deliberazione n. 19 del 5 febbraio 2020

OGGETTO: Definizione della controversia Agenzia Immobiliare XXX / FASTWEB spa (GU14/143663/2019).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin		X
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2011, n. 18 ed in particolare l'art. 3 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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 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 *"Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni"*, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di AGENZIA IMMOBILIARE XXX del 02/07/2019 acquisita con protocollo n. 0288615 del 02/07/2019;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente riceveva la fattura n. LA00406327 di € 277,08 relativa al periodo dal 01/10/2017 al 30/11/2017.

Preme precisare che il ricorrente non ha più attivo l'abbonamento con Fastweb S.p.A dal 2014 e appare evidente come sia impossibile che abbia maturato delle somme da dover versare. Come se ciò non bastasse, al momento del passaggio ad altro operatore avvenuto nel 2014, Fastweb S.p.A comunicava il codice migrazione alla compagnia entrante al fine di effettuare correttamente la migrazione.

Alla luce di quanto sopra esposto appare evidente che nell'anno 2014 l'utente abbia effettuato una migrazione ad altro gestore interrompendo il contratto con Fastweb S.p.A. Per questi motivi chiede lo storno della fattura LA00406327 di € 277,08 e di tutte le fatture che ad oggi risultano non saldate, nonché il rimborso delle fatture che dal 2014 ad oggi sono state indebitamente saldate.

Il ricorrente chiede quindi:

- i. lo storno della fattura LA00406327 di € 277,08;
- ii. lo storno di tutte le fatture che ad oggi risultano non saldate;
- iii. il rimborso delle fatture che dal 2014 ad oggi sono state indebitamente saldate.

2. La posizione dell'operatore

“Si precisa che il contratto oggetto di controversia è sorto in virtù di Proposta di Abbonamento sottoscritta dall'istante in data 21/10/11, con adesione all'opzione promozionale Fidelity 24.

Si deve evidenziare che nessuna comunicazione di recesso è mai stata ricevuta da Fastweb, con ciò che non si comprende per quale ragione l'istante sostenga che il contratto sarebbe cessato nel 2014. Allo stesso modo, si rileva che nessuna contestazione delle fatture emesse da Fastweb è stata ricevuta dall'operatore.

Il contratto è stato risolto in data 20/9/17, come si evince dalla fattura emessa in data 30/9/17. Nella fattura contestata dall'istante sono addebitati esclusivamente i costi di chiusura del contratto e non anche importi relativi al canone di abbonamento, che Fastweb ha cessato di addebitare in data 20/9/17.

Chiede quindi di respingere ogni richiesta dell'istante per i motivi esposti, con integrale compensazione di spese di procedura”.

3. Motivazione della decisione

Le richieste vanno integralmente rigettate per le seguenti motivazioni.

Si ritiene applicabile quel principio di portata generale ed incontrovertibile, secondo il quale la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro, intesa come produzione della relativa documentazione nel

fascicolo documentale, assuma una valenza dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze. La documentazione prodotta in atti non consente, infatti, di accertare la fondatezza della contestazione.

L'utente dichiara che dal 2014 è passato ad altro operatore, ma tale affermazione non è supportata da adeguata documentazione. Per dimostrare ciò, l'utente avrebbe potuto limitarsi a produrre copia di alcune fatture emesse dall'altro operatore nell'anno 2018 o 2019. Non ha prodotto agli atti la fattura contestata (n.LA00406327 di € 277,08) impedendo di fatto qualsivoglia esame istruttorio sull'eventuale correttezza e quindi debenza della stessa.

Si rileva, altresì, che parte ricorrente non ha prodotto alcun reclamo formale avente ad oggetto le fatture contestate emesse dal 2014 ad oggi e neanche le fatture stesse: si ricorda, in proposito che il combinato disposto dell'art. 10.4 e dell'art. 12.8 delle Condizioni Generali di Contratto di Fastweb, prevede espressamente che i reclami devono essere inoltrati dal Cliente a Fastweb per iscritto e che in assenza di tempestivo reclamo le fatture si intendono accettate, non esimendo il cliente, in caso di reclamo, dal pagamenti, nei termini di scadenza, degli importi fatturati e non contestati.

Ma non solo: un orientamento in tal senso ormai pacificamente consolidato, prevede che la richiesta di storno/rimborso della fattura può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specifichino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano (*ex multis* Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2018).

Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano con la sentenza n. 12054/12 ed il Tribunale di Roma con la sentenza n. 9292/12, che considerano come accettate le fatture non contestate.

Va menzionata, inoltre, la Delibera Agcom n.165/15/CIR, in cui viene rilevato che *"non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture..., alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture ..."*.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. rigetta l'istanza di Agenzia XXX proposta nei confronti della società Fastweb s.p.a.;
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente

Il Presidente

f.to Carla Combi

f.to Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante

f.to Carla Combi