

DELIBERA N. 76

**XXX / FASTWEB X
(GU14/144926/2019)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 07/05/2020;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.); VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislativa e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza di GOCHEVA del 04/07/2019 acquisita con protocollo n. 0293668 del 04/07/2019;

VISTA la Relazione istruttoria del Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell'istante

L'utente, nella propria istanza depositata in data 04.07.2019 a seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 03.07.2019, ha contestato l'illegittima fatturazione da parte dell'operatore Fastweb X (di seguito Fastweb). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'utente ha dichiarato di aver concluso, in data 05.06.2018, un contratto per la fornitura del servizio internet da attivare dopo il sopralluogo di un tecnico che avrebbe controllato la copertura della linea Fastweb. Verificata l'assenza di copertura, il tecnico riferiva all'utente di considerare il contratto come risolto e privo di effetti, informazione confermata anche dal negoziante del punto vendita con cui aveva aderito all'offerta. Nonostante ciò Fastweb, addebitava sul conto corrente dell'istante circa 75,00 euro relativi a fatture mai ricevute e per servizi di cui non ha mai usufruito (non ha neanche ricevuto il modem da parte del gestore). Visto l'accaduto, l'istante revocava il RID e chiedeva il rimborso tramite il servizio clienti, ma l'operatore continuava ad inviare solleciti di pagamento intimando la risoluzione di un contratto mai esistito. L'istante ha concluso precisando di aver inviato un reclamo in data 03.12.2018 che però è stato riscontrato negativamente dal gestore.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) di confermare l'avvenuta cessazione del contratto;
- b) lo storno integrale dell'insoluto al netto della chiusura del ciclo di fatturazione;
- c) la corresponsione di un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti e per la mancata trasparenza contrattuale;
- d) il rimborso di 75,00 euro per le somme versate e non dovute;
- e) un rimborso delle spese sostenute per tutelare i propri diritti.

1. La posizione dell'operatore

Fastweb nella propria memoria ha eccepito l'infondatezza delle richieste avanzate dall'istante istante in quanto le fatture oggetto di contestazione si riferiscono ad un ulteriore contratto stipulato tra parti. In particolare l'operatore ha rilevato che sin dal mese di marzo 2013 sussisteva un contratto destinato ad utenza "residenziale" per la fornitura di servizi di telefonia fissa e mobile con tecnologia "Adsl Wholesale" contraddistinto dal codice cliente n. 4964800, in relazione al quale Fastweb ha emesso periodiche fatture. In data 02.05.2018 l'istante formulava ulteriore "Proposta di Abbonamento" in favore di Fastweb per l'attivazione del servizio dati con tecnologia "Fibra VULA", cui era assegnato il codice cliente 9293383. In data 20.06.2018 veniva effettuato intervento tecnico presso l'abitazione dell'utente, funzionale all'attivazione dei servizi una volta che Fastweb avesse ottenuto dall'operatore proprietario Tim X l'infrastruttura di rete necessaria per l'erogazione del servizio dati con tecnologia "Fibra VULA". Tuttavia, la richiesta di cessione dell'infrastruttura veniva "bocciata" da Tim X con la causale: "qualità del doppino insufficiente a fornire la velocità e/o il servizio richiesto". A fronte della predetta bocciatura Fastweb in data 21.06.2018 contattava l'Utente, proponendo l'attivazione dei servizi con diversa tecnologia "Adsl Wholesale" e ricevendone un rifiuto, anche per la affermata ragione che l'utente aveva già in essere altro contratto n. 4964800 con la medesima tecnologia. A fronte del rifiuto all'attivazione, Fastweb ha cancellato la "Proposta di Abbonamento" del 02.05.2018. Per l'effetto, il gestore ha dichiarato di non aver mai attivato i servizi di cui al contratto con codice cliente 9293383, né provveduto alla fatturazione dei medesimi. All'inverso, ha continuato ad erogare -e la cliente ad utilizzare- i servizi di cui al diverso contratto con codice cliente n. 4964800 e ad applicare il relativo corrispettivo in fattura. Infatti, è a tale ultimo contratto -e non a quello originato dalla "Proposta di Abbonamento" del 02.05.2018- che si riferiscono le fatture n.i M002726869/18 e M003607523/18 di cui l'istante ha contestato l'indebita emissione. Infine, a fronte del recesso comunicato dall'utente, in data 08.07.2018 Fastweb ha cessato i servizi e risolto anche il contratto con codice cliente 4964800, come emerge dalla fattura di chiusura n. M006061389/18. L'operatore conclude segnalando di aver riscontrato il reclamo pervenuto il 03.12.2018 con lettera elettronica del 28.12.2018.

2. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste formulate dalla parte devono essere rigettate, come di seguito precisato.

- a) Le domande sub a), sub b), sub c) e sub d) sono trattate congiuntamente e sono da rigettare. Nel caso di specie, si ritiene di accogliere quanto rilevato in memoria dall'operatore in ordine alla ricostruzione dei fatti oggetto della presente controversia, in quanto supportata da adeguata documentazione probatoria. Al contrario, quanto asserito da parte istante che risulta privo di elementi comprovanti le proprie dichiarazioni, non avendo adempiuto al proprio onere probatorio che, seppur in minima parte è su di lui incombente, come previsto dall'art. 2697, comma 1 c.c. in cui è specificato che la parte attrice debba fornire la prova dei fatti che costituiscono il fondamento del diritto che intende fare valere in giudizio. Sul punto, le risultanze istruttorie rilevano che gli importi contestati dall'istante si riferiscono al contratto con codice cliente n. 4964800, stipulato nel mese di marzo 2013 e non al contratto con codice cliente n. 9293383, sottoscritto il 02.05.2018. Infatti, confrontando l'estratto conto dell'istante - presente nel fascicolo del precedente tentativo di conciliazione - con le fatture prodotte dall'operatore, si evince che Fastweb ha prelevato al cliente, in data 25.06.2018, 35,04 euro per il pagamento della fattura n. M002726869 del 01.07.2018, relativa al periodo 01.06.2018 – 30.06.2018, alla quale è attribuito il codice cliente n. 4964800. Allo stesso modo, il prelievo di 35,00 euro, effettuato in data 25.07.2018, si riferisce al pagamento della fattura n. M006061389 del 01.08.2018, relativa al periodo 01.07.2018 -31.07.2018 con codice cliente n. 4964800. Che quest'ultimo codice appartenga ad un contratto precedente a quello oggetto di contestazione nell'odierna procedura, è confermato dalla fattura n. 9256728 del 30.10.2017, relativa al periodo di fatturazione dal 04.09.2017 al 29.10.2017 e dalla fattura n. 11302305 del 25.12.2017, relativa al periodo di fatturazione 30.10.2017 al 24.12.2017, entrambe versate in atti dall'operatore. Dall'altro lato non sussiste documentazione comprovante addebiti riconducibili al contratto del 02.05.2018, non avendo l'istante provveduto a depositare fatture con il codice cliente 9293383, né reclami avanzati durante il periodo interessato dall'asserita



attivazione del servizio. Pertanto, si ritiene ragionevole ritenere che Fastweb, in virtù dell'esito negativo dell'intervento tecnico per la mancata copertura della linea, non abbia mai attivato tali servizi, nè provveduto alla loro fatturazione.

Alla luce di ciò, la richiesta sub a), relativa alla conferma dell'avvenuta cessazione del contratto e la richiesta sub b), relativa allo storno integrale dell'insoluto risultano infondate, in quanto già soddisfatte sulla base delle considerazioni sopra esposte. Allo stesso modo la domanda sub d) deve essere anch'essa rigettata in quanto è evidente che il rimborso richiesto di 75,00 euro si riferisce ad un contratto diverso da quello contestato e di cui, tra l'altro, lo stesso istante ha implicitamente confermato l'esistenza. Infatti, in fase di deposito dell'istanza di definizione, l'istante ha compilato il campo dedicato al contratto sul Conciliaweb, indicando i due codici contratto, senza però contestarli entrambi, né citarli nella disamina della vicenda. Infine, si ritiene infondata anche la richiesta relativa al riconoscimento di un indennizzo, poiché è evidente la correttezza dell'operato gestionale dell'operatore che, oltre a dimostrare la legittimità della propria fatturazione, ha confermato la trasparenza del proprio agire fornendo la prova dell'adeguato riscontro al reclamo del 03.12.2018, tra l'altro tardivo rispetto al disservizio lamentato che risale al periodo giugno-luglio 2018, depositando in atti l'e-mail di risposta del 28.12.2018. In tale riscontro, l'operatore ha chiarito l'oggetto della propria fatturazione rilevando quanto equivocado dall'istante in riferimento agli addebiti. Pertanto, alla luce delle ragioni sopra esposte, poichè non è provato alcun pregiudizio subito dall'istante da parte dell'operatore, tutte le domande devono essere rigettate.

- b) La domanda sub e) non può essere accolta. In particolare, la stessa va interpretata come richiesta di rimborso delle spese di procedura che si ritiene di non poter riconoscere in virtù dell'esito negativo della presente controversia.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza Gocheva nei confronti di Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 07.05.2020

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi