

DELIBERA N. 54/2024

**xxxxxxxxxxxxx/ FASTWEB SPA
(GU14/442433/2021)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 07/05/2024;

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 xxxxxxxxxxxx del 15/07/2021 acquisita con protocollo n. 0307298 del 15/07/2021;

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'utente, titolare di contratto privato, per servizio di telefonia fissa rappresenta, tramite il proprio avvocato, quanto segue: "Nel corso del 2018 il sig. ***** concludeva telefonicamente un contratto di somministrazione del servizio telefonico. Tuttavia accadeva che dal mese di ottobre 2019 si verificavano una sequela di disservizi, quali la mancanza di emissione di alcuna fattura di pagamento nei confronti del l'utente, sospensione amministrativa della linea telefonica, interruzione del servizio internet. Circostanze tutte contestate al servizio clienti, il quale riferiva che l'interruzione del servizio veniva imposta dal gestore a causa di una presunta morosità. Pertanto, il sig. ***** chiedeva il ripristino del servizio e l'immediata emissione di tutte le fatture, mai recapitate, le quali venivano onorate dal predetto; di contro Fastweb non solo non ripristinava la linea, ma emetteva tanto arbitrariamente quanto illegittimamente fatture di pagamento per un servizio ormai cessato." In ragione di quanto sopra formula le seguenti richieste: I. Storno fatture. II. Indennizzo sospensione servizio. III. Indennizzo mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb S.p.A., nella propria memoria difensiva, chiede in via preliminare di dichiarare l'inammissibilità di eventuali richieste difformi a quanto allegato, dedotto e richiesto all'utente con il formulario UG, nonché di dichiarare l'inammissibilità dell'istanza per genericità e indeterminatezza della stessa. Nel merito, l'operatore rappresenta che: "Il sig. ***** ha aderito, nel mese di maggio 2017, ad un contratto residenziale (codice cliente 8462351); l'attivazione dei pattuiti servizi telefonici è avvenuta nei termini contrattuali, senza alcuna problematica particolare. Senonché, l'utente, dal mese di novembre 2019 e nel corso dell'anno 2020, senza motivazione alcuna, ha interrotto il pagamento delle fatture inviate regolarmente da Fastweb; in particolare, dal documento storico cliente, risulta posta in essere solo una breve sospensione del servizio, a causa della suddetta morosità, per soli sei giorni, ed esattamente dal 21/07/2020 al 26/07/2020; le richieste di pagamento inviate da Fastweb all'utente, nonché gli avvisi inoltrati al sig. ***** per informarlo della situazione contabile non regolare, sono tracciati e visibili nelle schermate in atti, da cui si evincono contatti e messaggi a mezzo mail, nonché al numero di cellulare indicato dall'utente anche con le istanze di conciliazione e definizione della controversia. Il suddetto insoluto, pari ad euro 327,60, è rimasto tale anche dopo la disattivazione del contratto de quo, avvenuta nel mese di settembre 2020 a seguito della portabilità verso altro gestore dell'utenza intestata al sig. *****. Con riferimento ai presunti disservizi tecnici sulla linea telefonica, alcun reclamo per disservizi di sorta risulta mai pervenuto [...], ed infatti alcun

documento probatorio attestante presunti disservizi segnalati dall'utente risulta essere stato depositato nel fascicolo documentale. Quindi, con riferimento alla richiesta di indennizzo per una presunta mancata risposta al reclamo, pur qui in contrario avviso si deve precisare che l'unico reclamo inviato dall'utente a mezzo pec, per il tramite del suo difensore, in data 12.03.2021, da un lato si deve considerare ovviamente tardivo [...], dall'altro è stato comunque riscontrato entro i 45 giorni previsti dalle Condizioni Generali di Contratto, e precisamente con comunicazione mail in data 07/04/2021, (in atti). Infine, [...] le fatture non pagate si riferiscono ad un periodo precedente l'espletamento della portabilità dell'utenza de qua ad altro gestore; conseguentemente, con riferimento alle suddette fatture, rimaste insolute, Fastweb ne chiede l'integrale pagamento". In ragione di quanto sopra esposto, la società convenuta conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'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 mancanza di emissione di fatture, la sospensione amministrativa della linea telefonica e l'interruzione del servizio internet, asseritamente occorsi a decorrere da ottobre 2019. Al riguardo, l'istante sostiene di aver effettuato la relativa contestazione al servizio clienti e di aver successivamente effettuato il pagamento delle fatture, senza alcuna ulteriore precisazione o indicazione. Sul punto, dalla documentazione acquisita agli atti non si evincono codici riconducibili ad asserite segnalazioni telefoniche, né risulta presentato un tempestivo reclamo o eventuale istanza ex art. 5 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla Delibera n. 203/2018/CONS), volta ad ottenere la riattivazione dei servizi. Invero, in atti risulta prodotto un reclamo inviato dal legale dell'istante con pec del 13.03.2021, a distanza di circa due anni dai disservizi lamentati. Sul punto, si richiama l'art. 14, comma 4, dell'All. A alla delibera n. 347/18/CONS, (Regolamento indennizzi), a mente del quale "sono esclusi gli indennizzi [...] 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". In relazione alla richiesta di storno, deve osservarsi che la domanda risulta generica e non sufficientemente idonea a fondare e a circostanziare adeguatamente le pretese di parte istante, con riferimento sia all'an, al quomodo, sia al quantum debeatur (cfr. ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). 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). Alla luce delle osservazioni che precedono, le richieste in esame non possono essere accolte. La richiesta sub III) non può trovare accoglimento atteso che il reclamo inviato con pec del 13.03.2021 risulta riscontrato dal gestore con mail datata 07.04.2021. Peraltro, attesa la presentazione dell'istanza di conciliazione in data 26.04.2021, si richiama l'orientamento dell'Autorità, in base al quale, per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorra il lasso di tempo entro cui la società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente conformemente alla Carta dei Servizi (nel caso di specie 45 giorni). Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa. Alla luce di quanto sopra, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile (Del. Agcom n. 212/18/CIR). Per i motivi sopra esposti, la domanda in esame non può essere accolta.

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, 07 maggio 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