

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 61 del 9 NOVEMBRE 2022

OGGETTO: Definizione della controversia ██████████ FASTWEB SPA (GU14/469348/2021)

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
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "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 il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni 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 [REDACTED] del 26/10/2021 acquisita con protocollo n. 0423093 del 26/10/2021;

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

Fastweb ha addebitato importi illegittimi in seguito ad una errata doppia fatturazione sui contratti. Questa condotta è stata scoperta causalmente dall'utente, la quale ha versato a favore della compagnia importi non dovuti che la stessa compagnia non è stata in grado di quantificare. Successivamente, Fastweb ha ripreso ad addebitare all'utente fatture, senza però specificare a quali contratti le stesse facessero riferimento. L'utente - che in difetto di questa condotta avrebbe continuato a pagare, nono trovandosi ora in questa situazione - chiede che sia fornita spiegazione degli importi richiesti, inizialmente quantificati in € 14.000,00 e dopo qualche giorno, in seguito ad un ennesimo errore da parte di Fastweb [REDACTED] € 16.225,00 (di cui Cleva è stata costretta a pagare già € 6.000,00 dietro la minaccia della interruzione delle linee). Oltre a ciò, negli ultimi mesi - indicativamente da luglio a s [REDACTED] a individuale Cleva Antonietta ha patito continui e quotidiani disservizi per malfunzionamento delle linee. A fronte di ciò, è stata promossa una prima istanza di conciliazione in questa sede, conclusasi con la proposta da parte di Fastweb di corrispondere l'ulteriore importo di € 1.600,00, senza considerare i disservizi [REDACTED] gravi danni patrimoniali sofferti da Cleva per l'impossibilità di svolgere l'ordinaria attività del call center a causa del malfunzionamento delle linee. Con memoria di replica depositata in data 12.01.2022, l'utente ribadisce quanto segue: Sul presunto insoluto maturato in capo all'istante. Fastweb S.p.A. sostiene che “l'estratto conto allegato era stato inviato all'istante con mail del 30/03/2021 all'esito della stipulazione di un piano di rientro che prevedeva il pagamento dell'importo complessivo in n. 10 rate mensili pari ad € 1.622,17 ciascuna”, così da giustificare il suo buon operato. Tuttavia, è bene precisare che così non è, atteso che prima della data richiamata da controparte – ovvero il 30/03/2021 – alcuna comunicazione, neppure di sollecito o minaccia di sospensione delle linee (a fronte di un presunto inadempimento che si protraeva, secondo la tesi di parte avversaria, dal 2017), era stata inoltrata all'istante, come per contro sarebbe stato suo onere fare, anche conformemente agli obblighi contrattuali. Questa omissione da parte di Fastweb S.p.A. denota un atteggiamento di colpevole mala fede, negligenza e mala gestio contrattuale: perché, ci si chiede, se effettivamente era vero che l'odierna deducente fosse inadempiente, la Compagnia non ha mai di [REDACTED] to, attraverso l'esibizione di un documento contabile “nero su bianco”, il totale dovuto da Cleva in seguito agli errori di doppia fatturazione compiuti da Fastweb, da cui si evincesse l'imputazione corretta degli importi a credito? Ed ancora: perché non è mai pervenuta alla deducente alcuna comunicazione di sollecito, rientro, o minaccia di sospensione delle linee per gli anni 2018, 2019, 2020, ma solo a marzo 2021 Fastweb ha deciso di attivarsi in tal senso? E questo, guarda caso, a seguito di un grave errore di doppia fatturazione commesso dalla Compagnia telefonica durante l'anno 2017, che, se l'istante non si fosse accorta, aprendo un contenzioso e denunciando il vizio, sarebbe proseguito forse anche oltre, con un indebito arricchimento in capo alla Società telefonica. A tale proposito, si richiamano i principi di tutela del Consumatore, universalmente ritenuto “contraente debole” nei rapporti contrattuali con le Compagnie Telefoniche, quale quella del caso che ci occupa. Altrettanto inconferente si appalesa l'argomentazione avversaria – addotta a suffragio della presunta, e non creduta, legittimità del proprio operato – secondo cui, l'istante, accettando il piano di rientro unilateralmente predisposto da F [REDACTED], avrebbe riconosciuto ed ammesso il debito, e sarebbe tenuta a pagare. Per contro, va precisato che nel marzo 2021, Cleva, dopo aver ricevuto la minaccia di cui sopra, si è vista costretta a pagare nel giro di pochi giorni, senza poter obiettare alcunché, ma solo potendo (si fa per dire) “beneficiare” di un piano di rientro che prevedeva il pagamento dilazionato in dieci rate della complessiva somma di € 16.225,17 – peraltro quantificata in maniera del tutto arbitraria ed unilaterale dall'operatore telefonico, che inizialmente aveva quantificato un debito di € 14.379,44, salvo poi pretendere, due giorni dopo, il pagamento della maggior somma di € 16.225,17, senza addurre alcuna valida motivazione per giustificare l'aumento (sic!!). Va quindi ribadito che l'istante è stata costretta ad accettare tali modalità di pagamento (per lei pressoché impossibili da rispettare), dietro la minaccia di

Fastweb di sospendere, senza alcun preavviso, le linee telefoniche su cui stavano operando, per conto della ditta individuale, più di 20 operatori. E così è stato

perché Fastweb – che, si ribadisce, mai prima di quel momento si era attivata per chiedere il pagamento delle fatture – di punto in bianco, nel marzo 2021, decideva, dalla sera alla mattina, di staccare le linee ed agire per l'intero importo, creando un danno e mettendo di fatto in ginocchio la ditta individuale, la quale, se non avesse accettato il piano di dilazione proposto ed effettuato il primo versamento entro pochi giorni, avrebbe dovuto lasciare a casa più di venti operatori telefonici rimasti senza lo strumento per lavorare; e, di conseguenza, non avrebbe potuto adempiere alle commesse con i propri clienti (con tutte le conseguenze, a cui sarebbe inevitabilmente andata incontro, in termini di responsabilità contrattuale e penali da versare nei confronti di questi ultimi). Fastweb, abusando della sua veste, ha agito incurante di ledere gli altrui interessi e cagionare all'istante gravi danni patrimoniali, consistenti: a) nell'impedire a più di venti operatori di prestare la propria attività lavorativa; b) nell'impedire all'istante di adempiere alle commesse assunte con i propri clienti. E' evidente come questo modus operandi non sia assolutamente ispirato ai principi di buona fede contrattuale, rispetto ad un rapporto business che si protraeva da anni. Per le ragioni esposte è quindi falsa e tendenziosa l'affermazione secondo cui l'istante avrebbe riconosciuto il debito attraverso il pagamento delle prime quattro rate del piano di rientro, atteso che – come si evince dalla email inoltrata dalla scrivente procuratrice in data 30/04/2021 ed allegata al fascicolo dell'istante – il pagamento delle rate è sempre stato effettuato solo per impedire l'interruzione delle linee telefoniche, e con la riserva, espressamente manifestata, di verificare, non appena possibile, i conteggi. E' bene inoltre ribadire che, a seguito degli errori di doppia fatturazione commessi da Fastweb nell'anno 2017, quest'ultima aveva garantito all'istante di farle pervenire, a stretto giro e per iscritto, un conteggio dettagliato degli importi illegittimamente addebitati, con conseguente determinazione degli importi a credito. Tale conteggio, per contro, non è mai pervenuto, ma per cui, su consiglio della stessa Fastweb, Cleva ha sospeso i pagamenti in attesa che si facesse definitivamente chiarezza su quali importi fossero a debito e quali a credito. Detto conteggio potrebbe forse coincidere con il doc. 1 che la convenuta allega alla propria memoria di costituzione, portando finalmente a conoscenza della deducente il dettaglio delle fatture, ammesso e non concesso che tali conteggi siano effettivamente corretti, dal momento che, per stessa ammissione di Fastweb, dal novembre 2017 in poi, la stessa avrebbe dovuto addebitare solo l'importo di € 600,00 più Iva. Ma dall'esame del documento così non è. Ed invero, come si evince facilmente dalla lettura del sopraccitato doc. 1, da novembre 2017 in poi si susseguono addebiti di importi diversi: anziché solo ed esclusivamente l'addebito concordato dell'importo di € 600,00 più Iva, in data 30/11/17 si evince un addebito di € 451,96 ed in data 31/01/18 un addebito di € 451,40; nonché accrediti di importi diversi: € 200,00 in data 14/03/18, un altro addebito lo stesso giorno di € 765,89, ed ancora un accredito in data 31/05/19 di € 420,80; ed ancora un accredito di € 420,80 in data 31/05/18). Tutto ciò denota una grande confusione: confusione che, si ripete, su consiglio della stessa Fastweb, ha indotto la deducente ad interrompere momentaneamente i pagamenti, in attesa che si facesse definitivamente chiarezza sull'esatto ammontare degli importi a credito di Cleva. E' pur vero che a novembre dello stesso anno le parti raggiungevano l'accordo secondo cui Fastweb avrebbe addebitato, mensilmente, all'unico centro di fatturazione della deducente, l'importo di € 600,00 più Iva; ma è altrettanto vero – e ciò si evince dallo stesso doc. 3 prodotto ex adverso – che, a ridosso dell' conclusione del nuovo accordo, sussisteva ancora molta confusione nei conteggi, atteso che la stessa Cleva (nell'email del 03/11/2017 citata nel doc. 3 di parte convenuta) riteneva doveroso precisare: “credo sia importante aggiungere note di credito fatture sospese e conteggi per pagamenti non dovuti” aggiungendo “resto in attesa”, in tal modo avvalorando la tesi difensiva della scrivente, ovvero l'esistenza di una grande confusione a dimostrazione della buona fede dell'istante nella sospensione momentaneamente i pagamenti futuri. Peraltro, nello stesso doc. 3, si evidenziano le parole della dott.ssa Assisi (incaricata di Fastweb per la gestione della posizione), la quale, al primo punto delle condizioni del nuovo accordo, si limita a dichiarare il “nullamento fattura penale con emissione nota di credito”, senza in alcun modo specificare di quali importi si stesse discutendo. Alla email di Cleva del 3/11/17, come spesso accade, non ha fatto seguito alcun riscontro da parte di Fastweb, la quale pertanto, a maggio 2018 ha iniziato ad addebitare l'importo concordato di € 600,00 più Iva, ovvero € 732,00, non senza ulteriori correzioni di lì a breve, effettuando un ulteriore accredito in data 31/05/18 in favore dell'istante. Ciò stava a significare che c'erano ancora dei sospesi da regolare? Evidentemente sì. Ma allora come può la Compagnia telefonica pensare che l'utente riprenda regolarmente i pagamenti se continuano ad esserci movimenti anomali? E ciò a maggior ragione, ove si consideri la natura di contraente debole dell'istante, che non dispone dei mezzi necessari a verificare la correttezza dell'operato della Compagnia telefonica. Peraltro, dall'esame del doc. 2 prodotto da parte convenuta, si legge chiaramente come il piano di rientro del marzo 2021 fosse subordinato alla richiesta

di chiarimenti in merito alla diversa quantificazione del dovuto, inizialmente ammontante ad € 14.379,44 e poi immotivatamente aumentato ad € 16.225,00; e come la deducente

chiedesse inoltre che il piano prevedesse rate quantomeno bimestrali, essendo l'impegno economico richiesto da Fastweb molto oneroso. Anche in questo caso – come purtroppo in molti e molti altri – Fastweb non forniva riscontro, pretendendo immotivatamente l'intero maggior importo, senza fornire le spiegazioni richieste e venire incontro alle esigenze del cliente. Sul riferito disservizio. Quanto, infine, alla segnalazione di disservizi con riferimento al periodo luglio/settembre 2021, si segnala di aver provveduto a depositare apposita istanza che verrà discussa separatamente nelle sedi competenti. In conclusione. Per tutte le ragioni es[REDACTED] individuale Cleva Antonietta chiede di avere contezza, una volta per tutte, degli importi illegittimamente addebitati da Fastweb in conseguenza dell'errata doppia fatturazione sul codice utente, al fine di verificare l'esattezza degli importi oggi pretesi. Si contesta, in ogni caso, l'atteggiamento di colpevole negligenza ed incuranza di Fastweb, nell'aver atteso più di tre anni nel pretendere i pagamenti, senza mai sollecitare o inoltrare una richiesta formale, ma decidendo di punto in bianco di esigere le somme con minaccia di immediata interruzione del servizio (di fatto poi avvenuta più volte, con danno per l'istante). Tale comportamento ha di fatto messo in ginocchio la ditta individuale, che si è trovata nell'impossibilità di ottemperare ad un piano di rientro di simile entità, rischiando tutti i giorni l'interruzione del servizio. Esso è inoltre gravemente contrario ai principi di buona fede contrattuale, in quanto pone l'utente in una posizione di grave inferiorità rispetto alla Compagnia telefonica, che abusa della propria veste ai danni del consumatore (che in questo caso svolge l'attività di call center, ed è quindi ulteriormente danneggiato, anche da un punto di vista professionale, da un simile comportamento). Si fa presente, inoltre, che il motivo per cui l'istante ha interrotto i pagamenti negli anni 2018, 2019 e 2020 – trovandosi ora a dover gestire un contenzioso di tale natura – è esclusiva conseguenza dell'operato e della responsabilità di Fastweb, la quale, se non avesse addebitato gli importi illegittimi, avrebbe continuato a ricevere regolarmente i suoi pagamenti. Si chiede, infine, di tenere in considerazione il rilevante sforzo della deducente di ottemperare al piano di rientro attraverso il versamento di quattro rate, per un importo complessivo di € 6.490,00.

L'utente chiede:

- i. di avere un conteggio esatto degli importi illegittimamente fatturati da Fastweb sul codice cliente LA00372767 in conseguenza dell'errata doppia fatturazione sui contratti (mai pervenuto all'utente);
- ii. motivare perchè per tre anni (dal 2018 ad oggi) Fastweb non si sia attivata per recuperare i suoi soldi, ma sia arrivata a maturare un debito che inizialmente quantifica in € 14.000,00 e dopo soli tre giorni aumenta in € 16.225,00, mettendo in seria difficoltà l'utente che ora non è in grado di pagare e rischia tutti i giorni l'interruzione delle linee telefoniche;
- iii. chiudere definitivamente la posizione, tenendo conto che [REDACTED] ha già versato quattro rate per un importo complessivo di € 6.490,00.

2. La posizione dell'operatore

Con riferimento ai lamentati -seppur del tutto genericamente- danni, si rammenta che qualsivoglia richiesta di risarcimento del danno dovrà necessariamente essere dichiarata inammissibile, atteso che ai sensi dell'art. 20, Delibera 203/18 CONS." Sull'insoluto maturato in capo all'istante giova, innanzitutto, chiarire che le fatture rimaste impagate, da cui è stato generato l'insoluto di € 16.225,17, sono tutte relative al contratto con codice cliente LA00372767 e centro di fatturazione LA00372769 e sono le seguenti LA00480010, LA00394784, LA00295175, LA00212687, LA00113667, LA00004443, LA00468953, LA00377704, LA00277411, LA00190829, LA00101791, LA00015540, LA00413819, LA00340027, LA00255757, LA00187399, LA00163442, LA00085202, LA00085202, LA00033320, LA00428817, LA00396307, LA00317720, LA00244360, LA00079168, LA00003994 e LA00304901. Si osserva che l'estratto conto allegato, era stato inviato all'istante con mail del 30/3/2021 all'esito della stipulazione di un piano di rientro che prevedeva il pagamento dell'importo complessivo in n. 10 rate mensili pari a € 1.622,517 ciascuna. Di tali rate soltanto 4 sono state pagate dall'istante, con la conseguenza che risulta attualmente dovuto il complessivo importo di € 9.735,17. Giova precisare che, contrariamente a quanto affermato, seppur incidentalmente, dall'istante, non è stato commesso alcun errore nella fatturazione dell'account LA00372767, né, tanto meno, vi è stata una duplice fatturazione per il medesimo servizio. In realtà, fanno capo all'account LA00372767 due distinti

centri di fatturazione, a cui fanno capo tre differenti rapporti contrattuali per complessive 20 linee: - contratto del 19/6/2016, attivazione del 14/7/2016, offerta "Unlimited Business Entry – 8 linee", canone di abbonamento

bimestrale € 370,00 oltre IVA (centro fatturazione LA00737791); - contratto del 19/6/2016, attivazione del 14/7/2016, offerta "Unlimited Business Entry – 8 linee", canone di abbonamento bimestrale € 370,00 oltre IVA (centro di fatturazione LA00372769); - contratto del 14/12/2016, attivazione del 10/2/2017, offerta "Unlimited Business Entry – 4 linee", canone di abbonamento bimestrale € 210,00 oltre IVA (centro di fatturazione LA00372769). Giova chiarire che in forza di accordo stipulato nel novembre 2017, era stato concordato tra le parti un canone di abbonamento bimestrale complessivo pari a € 600,00 oltre IVA per tutte le 20 linee (vale a dire € 200,00 per ciascuno dei tre contratti), da fatturarsi su fattura unica. La fatturazione risulta perfettamente in linea con detto accordo, atteso che ciascuna delle fatture insolute, di cui al quadro contabile, è pari esattamente a € 736,00 (ovverosia, € 600,00 oltre IVA). Non è dato comprendere sulla base di quali elementi l'istante possa sostenere che vi sia stata una "doppia fatturazione", né quali siano i chiarimenti ulteriori che Fastweb dovrebbe offrire, atteso che con l'invio dell'estratto conto, ove sono chiaramente indicate le fatture rimaste impagate, gli importi relativi e le scadenze, nonché le somme parziali corrisposte dal Cliente e gli storni applicati, non pare potersi avere dubbi sulla fonte del credito di Fastweb e sulla correttezza dei calcoli. D'altra parte, a fronte dell'invio dell'estratto conto, l'istante avrebbe dovuto, ove mai, effettuare contestazioni specifiche. In mancanza, il credito di Fastweb deve ritenersi pienamente fondato. A maggior ragione, considerato che il piano di rientro è stato concordato tra le parti e che l'istante vi ha inizialmente dato esecuzione (!) Nel marzo 2021 l'istante, evidentemente consapevole di non aver ottemperato all'onere di pagamento del corrispettivo contrattuale pur avendo usufruito del servizio, si è impegnata a ripianare il proprio debito mediante pagamento di 10 rate mensili di € 1.622,517, di cui le prime 4 sono state corrisposte senza contestazione alcuna. Così come prive di contestazione sono sempre rimaste le fatture emesse da Fastweb. In punto vale la pena osservare che a norma del combinato disposto di agli artt. 13.9 e 19.2 delle condizioni generali di contratto, in mancanza di contestazione entro il termine di giorni 15, le fatture si intenderanno accettate dal Cliente. Il credito vantato da Fastweb risulta, dunque, fondato sotto un duplice profilo: a) in quanto costituisce il corrispettivo contrattualmente dovuto in forza di accordo intervenuto nel novembre 2017 e mai contestato prima d'ora; b) in quanto è oggetto di un accordo tra le parti, con cui l'istante si è ulteriormente impegnata a sanare la propria posizione debitoria. Va da sé che se da un lato, l'importo di € 6.490,07 risulta correttamente corrisposto in adempimento del predetto accordo, dall'altro, non v'è ragione per cui l'istante non dovrebbe provvedere al pagamento dell'ulteriore somma di € 9.735,17. Sul riferito disservizio. L'istante lamenta che nel periodo da luglio a settembre 2021 si sarebbero verificati malfunzionamenti tali da impedire lo svolgimento dell'ordinaria attività di call-center. Fermo restando quanto osservato in merito all'inammissibilità di eventuali richieste di risarcimento del danno, si rileva che, nel caso di specie, non risulta nemmeno applicabile l'indennizzo di cui al Regolamento allegato alla delibera n. 347/18/CONS. A norma dell'art. 13 del Regolamento sugli indennizzi "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". In mancanza di presentazione di reclamo all'operatore, così come di segnalazione di disservizio, l'utente non ha diritto a indennizzo alcuno. In virtù di quanto esposto, in merito alle richieste dell'istante, si evidenzia quanto segue: - sono infondate nei confronti di Fastweb le richieste esposte dall'istante. Fastweb è a chiedere a codesto Co.re.com. di respingere ogni richiesta dell'istante, per quanto sopra detto, avendo fornito prova di aver agito secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, dalla Carta dei Servizi e dalla normativa di riferimento e di riconoscere che Fastweb vanta un credito nei confronti dell'istante pari a € 9.735,17.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'esame istruttorio, si evidenzia quanto segue: L'istante lamenta "un grave errore di fatturazione commesso dalla Compagnia telefonica durante l'anno 2017 senza tuttavia fornire adeguato corredo documentale a sostegno di quanto affermato, non avendo precisato in dettaglio gli importi contestati, né quelli pattuiti, ma non avendo neanche prodotto agli atti dei documenti contabili a sostegno della sua posizione.

Il ricorrente lamenta che "prima della data richiamata da controparte – ovvero il 30/03/2021 – alcuna comunicazione, neppure di sollecito o minaccia di sospensione delle linee (a fronte di un presunto inadempimento che si protraeva, secondo la tesi di parte avversaria, dal 2017), era stata inoltrata all'istante, come per contro sarebbe stato suo onere fare, anche conformemente agli obblighi

contrattuali”, ma in proposito giova evidenziare che non sussiste alcun obbligo in capo all'operatore di sollecitare il pagamento di fatture insolute, trattandosi, in realtà, di una facoltà attinente a specifiche strategie aziendali che, in quanto

tali, rientrano nella piena e insindacabile discrezionalità del gestore e, come tali, non possono essere oggetto di censure, tantomeno, foriere di particolari obblighi nei confronti dell'utenza.

A ciò si aggiunga il fatto che l'utente non ha fornito alcun riscontro documentale circa il fatto di avere formalmente e tempestivamente contestato le fatture, in particolare quelle oggetto di una doppia fatturazione avvenuta, a suo dire, nel corso del 2017.

Giova ricordare in proposito che l'art. 1., comma 1, lettera d) Allegato A della delibera 179/03/CSP definisce il reclamo come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata".

Si ritiene, quindi, che solo un reclamo inviato direttamente all'operatore possa considerarsi come funzionale all'eventuale storno o rimborso di fatture per le quali ne venga stabilita la non debenza.

Si aggiunga, altresì, che le Condizioni Generali di Contratto di Fastweb, prevedono espressamente che "in mancanza di contestazione entro il termine di giorni 15, le fatture si intenderanno accettate dal Cliente".

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 specificino 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 Parte attorea lamenta, inoltre, ripetute interruzioni del servizio ma, nello specifico, si ritiene che non possa essere riconosciuto alcun indennizzo sia perchè non viene chiaramente indicato il dies a quo ed il dies ad quem in cui il disservizio si sarebbe verificato e sia perchè l'utente ha ommesso di allegare in atti le relative segnalazioni (di disservizio) inviate all'operatore, in contrasto con quel principio ormai assodato in diverse pronunce Agcom e Corecom (delibere n.38/12/CIR; n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR, n. 127/12/CIR, n. 130/12/CIR, n. 143/17/CIR) che dai Corecom (Corecom Emilia Romagna, delibera n. 385/2018; Corecom Calabria, delibera n. 256/18, delibera n. 257/18, Corecom Veneto, delibera n. 89/20), secondo il quale a fronte di un qualsivoglia disservizio, l'utente è, infatti, onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica. In presenza di qualsivoglia inconveniente, infatti, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente.

Per quanto sopra precisato si ritiene quindi che le richieste dell'utente, essendo estremamente generiche e non corredate da alcuna documentazione fondante e circostanziata, non possano trovare accoglimento.

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. Di rigettare l'istanza di [REDACTED] nei confronti di FASTWEB s.p.a..
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.

Il Dirigente

F.to Dott. Maurizio Santone

Il Presidente

F.to Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F.to Arianna Barocco