

DELIBERA N. 62/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX /FASTWEB SPA

(GU14/422781/2021)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 settembre 2023;

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. 358/22/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);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 09/05/2021 acquisita con protocollo n. 0216841 del 09/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto *business* sull'utenza n. 055978xxxx con la società Fastweb S.p.A. di seguito per brevità Fastweb, lamenta la prosecuzione della fatturazione nonostante la cessazione del rapporto contrattuale con l'operatore, malfunzionamenti sull'utenza *de qua*.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento ha dichiarato:

“di continuare a ricevere fatture Fastweb nonostante sia migrato da tempo a TIM. Inoltre, durante la permanenza in Fastweb, già dall'agosto 2019 segnalava malfunzionamenti e disservizi che impedivano di fatto l'utilizzo della linea”.

In data 17 gennaio 2023 l'istante produceva segnalazione disservizio effettuata a mezzo pec in data 8 agosto 2019 e reclamo dell'istante effettuato a mezzo pec del 3 febbraio 2020 tramite il legale di fiducia.

In data 19 aprile 2021 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l'istante ha chiesto complessivi euro 1.200,00 per:

- i) “*storno insoluto*”;
- ii) “*indennizzo per malfunzionamenti linea da agosto 2019*”,
- iii) “*indennizzo per mancata risposta al reclamo*”.

2. La posizione dell'operatore.

La società Fastweb non ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, alcuna una memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In primis,

si osserva che la documentazione prodotta dall'istante in data 17 gennaio 2023 si presenta tardiva rispetto ai termini previsti nell'avvio del procedimento che è stato effettuato in data 11 maggio 2021 e che, conformemente alla vigente disciplina regolamentare in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, prescrive termini ben precisi per la presentazione di scritti e documenti a supporto delle reciproche posizioni. Pertanto, detti documenti non saranno oggetto di valutazione in questa sede.

Nel merito.

Innanzitutto è da osservare che l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata che avrebbe potuto essere fornita nei termini indicati nell'avvio del procedimento a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante. L'istante, infatti, lamenta la prosecuzione della fatturazione ad opera di Fastweb nonostante la migrazione a Tim, ma non evidenzia né il periodo della menzionata asserita prosecuzione della fatturazione, né produce a supporto della propria asserzione alcuna documentazione volta a evidenziare una doppia fatturazione relativa all'utenza *de qua*.

In ragione di quanto sopra esposto, la domanda dell'istante di *storno dell'insoluto* risulta generica e priva di necessario supporto documentale. Sul punto si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione.

Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, la prova della regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015). La domanda *sub i*), pertanto è rigettata.

Analoga genericità dell'istanza è riferita anche alla richiesta d'“*indennizzo per malfunzionamenti linea da agosto 2019*”, in ordine alla quale l'istante non ha circoscritto

il lasso temporale di riferimento omettendo, dunque, sia di specificare la data d'inizio e di fine dei disservizi subiti, con conseguente sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile, né d'altro canto ha offerto prova di averli contestati all'operatore. Quindi anche la domanda *sub ii*) è rigettata.

Parimenti, per le considerazioni sopra svolte, anche la domanda *sub iii*) relativa alla richiesta d'indennizzo per mancata risposta al reclamo, stante anche quanto già precisato in premessa, non può trovare accoglimento atteso che agli atti non risulta allegato alcun reclamo.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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, 12 settembre 2023

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)