

DELIBERA N. 87/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/ FASTWEB SPA

(GU14/504412/2022)

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 Comitato 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 28/02/2022 acquisita con protocollo n. 0070379 del 28/02/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 058528xxxx con la società Fastweb S.p.A. di seguito, per brevità, Fastweb, lamenta il mancato rimborso della fattura di n. M02089xxxx di euro 30,87.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- *"il 20/8/2021 ricevev[a] fattura di € 30,87 con causale "dismissione servizi fastweb", a seguito della quale inoltrav[a] il 24/8/21 via pec formale reclamo evidenziando di non essere più cliente fastweb da ottobre 2018, e precisando inoltre che il costo di disattivazione fatturato era già stato oggetto di annullamento a seguito di procedura di conciliazione chiusa con verbale UG/141042/2019. La fattura veniva riscossa essendo ancora in corso addebito RID, successivamente in data 29/09 Fastweb comunicava via sms di aver accolto il mio reclamo e di aver provveduto ad emettere nota di credito per l'importo contestato; accedendo al registro elettronico fatture dell'Ag. Entrate effettivamente risulta emessa la nota di credito, però, alla data odierna, nessun rimborso è stato mai materialmente effettuato nei miei confronti".*

- in data 24 agosto 2021 contestava all'operatore le sopra indicate circostanze, significando di avere ricevuto *"in data 20 agosto 2021 (...) [la] fattura di addebito n. M02089xxxx per l'importo di € 30,87 con causale "dismissione servizi fastweb" evidenziando di non essere "più cliente Fastweb dal mese di ottobre 2018, e (...) che il costo di dismissione dei servizi, già applicato nell'ultima fattura emessa, [era] stato già oggetto di reclamo e successiva procedura di conciliazione, di cui si allega[va] verbale di accordo", concludeva chiedendo "l'annullamento della fattura n. M02089xxxx".*

In data 15 febbraio 2022 l'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:

i) *"che sia riconosciuto congruo indennizzo, quantificabile in € 500,00".*

2. La posizione dell'operatore.

La società Fastweb ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito *"che l'avversa istanza è priva di supporto probatorio poiché: -*

non è stata prodotta la fattura oggetto di contestazione - non è stata prodotta prova dell'effettivo addebito della stessa - non è stata prodotta documentazione relativa al precedente UG citato da Esposito - non è stata prodotta prova dell'invio e della ricezione del reclamo. In proposito va posta il rilievo la natura decadenziale dei termini previsti dal regolamento alla stregua del quale l'utente deve produrre la documentazione a supporto delle sue richieste unicamente al formulario introduttivo non essendo prevista alcuna integrazione, neppure nei termini di 20 giorni dopo il deposito delle memorie difensive dell'operatore, essendo tale termine utile solo per il deposito di repliche e non anche per documentazione".

Nel merito, l'operatore ha precisato che *"con bonifico del 28.02.22 la Fastweb ha accreditato all'odierno istante la somma di € 86,87 che, senza dubbio, copre abbondantemente qualsiasi avversa pretesa"* allegando sul punto attestazione del bonifico effettuato.

Fastweb ha poi concluso per il rigetto dell'istanza.

3. La replica dell'istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha precisato la vicenda fattuale come segue:

"con formulario depositato nella piattaforma Conciliaweb il sottoscritto ha attivato presso l'Intestato Corecom Toscana, procedura di definizione ex art. 14 e ss allegato A alla Delibera 203/18/Cons, richiedendo la liquidazione di un indennizzo di € 500,00 motivato dal fatto che Fastweb ha illegittimamente addebitato la fattura 20.08.21 di € 30,87 con causale dismissione servizi a cui ha fatto seguito l'invio di un reclamo del 24.08.21 in cui si evidenziava l'illegittimità dell'addebito di cui si chiedeva il rimborso, essendo lo stesso già stato addebitato nel 2018 e poi oggetto di procedura presso codesto CORECOM UG141042-2019 che si era conclusa con accordo avendo la stessa Fastweb riconosciuto la illegittimità della sua richiesta; successivamente, in data 29/9/2021 la fastweb, con SMS ricevuto al n. 328414xxxx comunicava, testualmente "Gentile cliente la informiamo che la sua segnalazione è stata accolta e che abbiamo provveduto ad emettere le note di credito come richiesto". Successivamente ricevevo al mio domicilio lettera relativa alla emissione della nota di credito a storno fattura n. M02089xxxx, a cui però non seguiva alcuna ricezione di assegno di rimborso, come asserito da controparte, che costringeva lo scrivente ad avviare la presente procedura".

Nel merito, l'istante ha replicato all'operatore rilevando che *"la documentazione già prodotta in sede di conciliazione semplificata è ben nota a Fastweb e non è mai stata contestata, ne è prova che la stessa Fastweb ha già disposto con bonifico il rimborso di quanto addebitato, oltre ad importo di € 50,00, il che sta evidentemente a dimostrare che Fastweb ha già riconosciuto la tempestività e fondatezza del reclamo. In questa sede di replica mi spiace, come cliente, cittadino, contribuente, dover assistere alla triste elencazione di motivi di decadenza, prescrizione, inammissibilità, tardività, e non di merito della questione né tantomeno della questione più rilevante, cioè delle SCUSE, da parte di Fastweb, per quanto accaduto, e mi preme ancora una volta evidenziare che è stata richiesta la prova dell'avvenuta spedizione dell'assegno di € 30,87, ma tale prova non è mai stata fornita, e mi preme ricordare che anche nella procedura UG141042- 2019 (vertente lo stesso addebito della presente procedura) era stato dichiarata da Fastweb l'emissione di un assegno di rimborso a mio favore, mai ricevuto neanche quello, e anche in quell'occasione ne fu chiesta prova della emissione e spedizione e non fu mai data, generando legittimamente nel sottoscritto il dubbio sulla effettiva emissione e invio di tali assegni".*

L'istante ha concluso *"insistendo per il riconoscimento di congruo indennizzo motivato dalla illegittimità della richiesta, aggravata dal fatto che la stessa era già stata oggetto di reclamo nel 2019, e*

aggravata dal fatto che non è mai stata data prova della emissione effettiva di assegno a mio favore, come già accaduto nel 2019”.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dall’istante non può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

In primis,

si osserva che, la domanda dell’istante relativa ad un *“congruo indennizzo, quantificabile in € 500,00”*, in un’ottica di *favor utentis*, a prescindere dalla sua formulazione generica, esclusa ogni pronuncia risarcitoria che, in quanto tale, esula dalla cognizione di questa Autorità, dovrà essere, in questa sede correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione amministrativa alla luce della documentazione in atti, con riferimento a quanto indicato da parte istante nell’istanza di definizione della controversia e nelle proprie repliche ed a quanto riportato nelle memorie difensive, quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati;

Ciò posto, la presente disamina attiene all’illegittimo addebito della somma di euro 30,87 da parte di Fastweb e all’indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Sul punto, occorre precisare che all’esito dell’istruttoria, in base alla documentazione agli atti (c.fra ricevuta di bonifico effettuata da Fastweb a favore dell’istante, recante data di esecuzione 25.02.2022 e data di regolamento 28.02.2022) risulta effettuato dall’operatore a favore dell’istante l’accredito della somma di euro 86,87, così come peraltro confermato dall’istante in sede di replica (*la stessa Fastweb ha già disposto con bonifico il rimborso di quanto addebitato, oltre ad importo di € 50,00*).

Pertanto, in merito alla richiesta di restituzione della somma di euro 30,87 risulta cessata la materia del contendere.

In merito alla mancata risposta al reclamo effettuato dall’istante in data 24 agosto 2021, si osserva che la comunicazione di parte istante, allegata agli atti asseritamente inviata dall’utente mediante pec, risulta sguarnita della prova sia di avvenuto invio che di avvenuta consegna, che normalmente corredata la missiva a mezzo PEC. Ne deriva che tale carenza probatoria assume un peso dirimente ai fini della valutazione dell’indennizzo richiesto per la mancata risposta al reclamo (Cfr. Delibera Agcom n. 156/20/CIR) pertanto, con riferimento a tale reclamo, la richiesta di indennizzo di parte istante per il suo mancato riscontro, non può trovare accoglimento.

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.)