

DELIBERA N. 17/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxxx / Fastweb S.p.A.

(GU14/400850/2021)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 14 febbraio 2022;

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. 353/19/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);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: *“Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*.

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto *“Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura”* con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del *“Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia”*, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza della xxxx, del 27/02/2021 acquisita con protocollo n. 0104608 del 27/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

1. La posizione dell’istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze n. 0571196xxx e n. 0571196xxx con la società Fastweb S.p.A., di seguito, per brevità, Fastweb lamenta l’indebita fatturazione a 28 giorni e la mancata risposta al reclamo.

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

- *“nel periodo compreso fra il 23 giugno 2017 ed il mese di aprile 2018, la [società Fastweb] ha indebitamente emesso fatture ogni 28 giorni. Le linee interessante sono le seguenti: 0571196xxx e n. 0571196xxx Tale condotta è stata specificamente sanzionata dall’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, mentre il Consiglio di Stato – con la recente sentenza n. 879/2020 – ha sancito la doverosità dei rimborsi nei confronti dei Clienti che hanno subito tale comportamento scorretto. In particolare, la pronuncia del Consiglio di Stato ha ribadito che l’unilaterale decisione di procedere ad una fatturazione a 28 giorni ha determinato una “violazione del principio di trasparenza, rendendo meno intelligibile l’effettivo costo del servizio al fine di non consentire la percezione immediata dell’aumento della tariffa ed impedendo perciò una libera valutazione delle offerte”, con la conseguenza “che il cambio di passo temporale, nel ridurre a 28 giorni l’obbligo di pagamento dei servizi a carico di ciascun utente e mantenere, però, lo stesso prezzo della fattura mensile, ha determinato un aumento del costo dei servizi stessi pari a ca. l’8,6%”.*

- in data 9 novembre 2020, tramite il legale di fiducia, inviava formale reclamo per contestare la menzionata fatturazione a 28 giorni, chiedendone *“i rimborsi e gli*

indennizzi dovuti”.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) “rimborso per indebita fatturazione a 28gg”;*
- ii) “indennizzo per mancata risposta al reclamo”.*

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, dopo avere riepilogato l'oggetto della controversia, in relazione alla richiesta dell'istante di rimborso delle somme ottenute per il passaggio a fatturazione ogni 28 giorni, in via preliminare ha precisato che *“sarebbe stato onere di parte attrice dare prova delle sue affermazioni (poiché la distribuzione dell'onere della prova, disciplinato dall'art. 2697 c.c., trova piena applicazione anche nelle procedure amministrative disciplinate dall'allegato A alla delibera 353/19/Cons). Tuttavia la Fastweb (...) non ha difficoltà a farsi carico di un'inversione dell'onere della prova e depositare tutta la fatturazione emessa nei confronti dell'utente nel periodo di interesse. Dall'esame della stessa potrà evincersi che la Fastweb ha mantenuto inalterata la fatturazione della Puccioni Bus: che è stata sempre stata bimestrale.”*

Con riferimento alla richiesta d'indennizzo per mancata risposta al reclamo, la società Fastweb ha dedotto la sua infondatezza ed ha eccepito che *“al reclamo inviato il 09.11.2020, la Fastweb ha dato riscontro il 09.12.2020 inviando email all'indirizzo info@xxxx.it: abbondantemente entro i termini di 45 giorni previsti dalla carta dei servizi”*.

L'operatore, infine, ha precisato che, *“quanto appena formalmente dedotto è stato informalmente ma esplicitamente esposto anche in occasione dell'udienza di conciliazione. Se in quell'occasione poteva attribuirsi all'utente il beneficio del dubbio, nella presente fase di definizione non può farsi altrettanto: è evidente che la società istante sta agendo in malafede o colpa grave poiché, pur essendo stata edotta che la sua fatturazione non ha mai subito variazioni di sorta (essendo stata sempre bimestrale), si è ugualmente determinata ad impegnare il Corecom adito e l'operatore convenuto sostenendo circostanze false e smentite dalla documentazione che la Fastweb, assumendosi la responsabilità di invertire l'onere della prova, appositamente produce. È pacifico che in questa sede non sono previste sanzioni per tali comportamenti, ma non può essere escluso che i principi che sanzionano il c.d. “abuso del processo”, ed in particolare le disposizioni dell'art. 96 c.p.c., possano trovare applicazione estensiva al presente procedimento amministrativo. Per cui, onde non incorrere in decadenze, la Fastweb S.p.A. sin da ora fa riserva di agire innanzi alla giustizia ordinaria per chiedere che la xxxx venga condannata al risarcimento del danno per lite temeraria ed al rimborso delle spese di lite”*.

La società Fastweb ha quindi concluso chiedendo il rigetto di tutte le richieste formulate dall'istante.

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.

La società istante lamenta di aver subito, tra giugno 2017 e aprile 2018, la modifica del ciclo di fatturazione portato a 28 giorni, laddove l'operatore ha dedotto di non avere effettuato alcuna fatturazione a 28 giorni.

La doglianza non è fondata e non merita accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Dalla documentazione agli atti depositata dalla società convenuta risulta che, relativamente al periodo oggetto di contestazione, la fatturazione effettuata da Fastweb sulle utenze intestate alla società istante è stata disposta su base bimestrale; pertanto, non risulta essere stata emessa, per le utenze oggetto di contestazione, alcuna fatturazione a 28 giorni; né, d'altro canto, alcuna diversa prova è stata fornita a supporto delle doglianze dell'istante medesima che, pertanto rimangono mere asserzioni prive di alcuna prova oggettiva.

Analogamente, non merita accoglimento la richiesta d'indennizzo per mancata risposta al reclamo atteso che, sempre dalla documentazione agli atti, risulta che la società Fastweb, in data 9 dicembre 2020, abbia riscontato il reclamo effettuato dall'istante il 9 novembre 2020, né alcun ritardo nella risposta al reclamo può essere imputato a Fastweb, in quanto effettuato nei termini previsti dalla carta dei servizi.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

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

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.



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, 14 febbraio 2022

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

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