

DELIBERA N. 88/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / FASTWEB X

(GU14/413773/2021)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 14/09/2021;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO l'Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, prorogato con delibera n. 683/20/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”*;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 12/04/2021 acquisita con protocollo n. 0174024 del 12/04/2021;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 14/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di Fastweb X (di seguito Fastweb), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 12/04/2021; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 01/03/2021), quanto segue:

- utenza fissa n. 053XXXX063;
- mancata applicazione condizioni contrattuali (costi più elevati rispetto a quanto pattuito);
- fatturazione oltre i 30 giorni previsti dalla legge;
- addebito costi di chiusura, che si contestano (fattura n. M00XXXX995);
- data reclamo: 24/02/2021.

Ciò premesso, l'istante richiede:

- 1) Storno insoluto;
- 2) Liquidazione indennizzi;
- 3) Chiusura contratto e ritiro recupero crediti.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 250.

I fatti riportati e le relative richieste sono meglio specificati nel Formulário UG depositato in data 24/02/2021, il cui contenuto, in ragione di ciò, si ritiene opportuno richiamare integralmente: "nella fattura numero M00XXXX995 di 256 € sono presenti 232 € di costi di attivazione non dovuti. Sono disposto a pagare i restanti 24 €, che sono i canoni di servizio dovuti fino al giorno del passaggio del numero. Ho bloccato rid e chiedo storno di 232 € e pagamento della differenza (24 €). Richieste: storno 232 €".

L'istante, poi, deposita successiva memoria di replica in data 18/06/2021, in cui, nel ribadire le richieste già espresse nel Formulário GU14 depositato, chiede altresì il riconoscimento delle spese di procedura sostenute.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb, con memoria in data 28/05/2021, in merito alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue:

- in via preliminare, rileva la genericità dell'istanza: l'istante, infatti, nulla specifica in ordine ai motivi di lagnanza o agli importi contestati; anche dalla documentazione a corredo dell'istanza, nulla è dato desumere in merito ai motivi di censura;

- è consolidato l'orientamento dell'Autorità Garante in tal senso;

- a mente dell'art. 14, co. 4, Del. 347/18 CONS, "sono esclusi gli indennizzi [...] se l'utente non ha segnalato il disservizio entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza..."; per il riconoscimento di qualsivoglia indennizzo deve dunque, innanzitutto, esservi a monte una tempestiva (e verificabile) segnalazione;

- è, ovviamente, inammissibile che eventuali precisazioni dei fatti o delle segnalazioni avvengano nei termini concessi per -solo che- eventuale replica, non consentendo detta modalità un esame tempestivo ed esauriente;

- l'istante, il 04/09/2019, ha sottoscritto "Proposta di Abbonamento" relativa all'Offerta per Partita Iva, richiedendo la somministrazione di servizi di telecomunicazioni di rete fissa e mobile e la portabilità del numero 053XXXX063 (allegato);

- la proposta contrattuale sottoscritta prevedeva, oltre all'applicazione del canone di abbonamento "Business Class", anche l'attivazione del servizio "Business Assist" il cui costo poteva essere pagato a scelta del Cliente in un'unica soluzione (una tantum) ovvero in una forma rateizzata in n. 24 o n. 48 mesi (allegati);

- l'istante richiedeva di rateizzare l'importo di euro 285,60, oltre IVA, in n. 48 rate (allegato);

- con la predisposizione dei servizi, si dava attivazione ad essi, con ciò concludendo, ai sensi dell'art. 3 del regolamento negoziale, il contratto (allegato);

- sin dalla prima fattura, si addebitava la somma di euro 7,26 per "Rata Attivazione Business Assist (1 di 48)", con la chiara indicazione che l'importo per l'"Attivazione Business Assist del 28/09/2019" era di euro 285,60, oltre IVA al 22% (allegato);

- detta fattura mai è stata contestata;

- dagli archivi non vi è traccia di segnalazioni e/o reclami in relazione al contratto in oggetto e alle relative fatture i cui importi sono stati accettati, secondo quanto previsto anche dal regolamento contrattuale (allegato);

- in merito agli importi fatturati, si osserva che "eventuali reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati a Fastweb secondo quanto previsto nell'art. 23. In assenza di tempestivo reclamo [...], le fatture si intenderanno accettate dal Cliente. La presentazione del reclamo non esime il Cliente dal pagamento nei termini di scadenza degli importi fatturati e non contestati" (allegato);

- parimenti, non vi è evidenza che il recesso dai contratti sia stato determinato dai disservizi;

- in assenza di contestazione, dunque, le fatture debbono intendersi accettate e nulla può contestarsi in merito alla funzionalità dei servizi;

- in assenza di segnalazioni e/o reclami nemmeno è data la possibilità all'operatore di verificare la sussistenza delle lamentate problematiche e di ovviare alle stesse con i relativi interventi;

- l'account 109XXX06 risulta ad oggi cessato (il 13/01/2021) e reca un insoluto in capo all'istante di euro 256,13. Fastweb sottolinea infine che la delibera Agcom 487/18/CONS ("Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione") prevede che "le spese di recesso possono riguardare: a) i costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza; b) la restituzione totale o parziale degli sconti sui servizi e sui prodotti; c) il pagamento delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale", risultandone che gli importi quali esposti in fattura sono, dunque, corretti e legittimi.

3. Motivazione della decisione

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

La richiesta di cui al punto 1) non può essere accolta.

L'istante contesta, chiedendone lo storno, l'importo, pari ad euro 232,29, contenuto nella fattura n. M00XXXX995 del 01/02/2021 e relativo alla voce di costo "Addebito rate residue per Attivazione Business Assist".

Rispetto a tale servizio (Business Assist), Fastweb produce in atti:

- Proposta di abbonamento del 04/09/2019 (pur non sottoscritta dall'istante) in cui esso figura espressamente, così come il relativo importo complessivo (euro 285,60), rateizzato in 48 rate;

- fatture emesse a partire dal 01/11/2019 (fattura iniziale) fino al 01/02/2021 (fattura finale, contenente l'importo contestato), recanti, tutte, l'importo di euro 7,26 relativo, appunto, al detto servizio.

A fronte di ciò, l'istante, al contrario, non ha prodotto alcunchè a supporto di quanto affermato e richiesto:

- manca, in particolare, prova dei pagamenti, rispetto a tale servizio, dal medesimo istante effettivamente compiuti, tali da rappresentare, complessivamente, parametro idoneo a giustificare la richiesta, rivolta all'operatore, di riconteggio della fattura da ultimo emessa e di storno (sia pure parziale) del quantum in più, ritenuto essere stato erroneamente richiesto;

- manca, inoltre, copia di reclamo, da parte dell'istante, avverso la fattura qui contestata, imprescindibile al fine di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e di provvedere alla sua risoluzione (il Formulário UG depositato in data 24/02/2021 non potendo considerarsi tale).

Tutto ciò premesso, poichè, come detto, dalla documentazione prodotta agli atti non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante, si ribadisce la non accoglibilità della richiesta di storno da quest'ultimo avanzata.

Le richieste di cui ai punti 2) e 3), trattabili congiuntamente, non possono essere accolte.

Ai sensi dell'art. 14, comma 3, dell'Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS (recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"), "A pena di irricevibilità, l'istanza con cui viene

deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello stesso."

Il richiamato art. 6, comma 1, dispone, in particolare, come nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al CORECOM debbano essere indicati, tra l'altro, i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti nonché le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici.

Ne risulta, pertanto, come l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile, in quanto le richieste di cui sopra non risultano formalizzate nel Formulário UG, ma solo nel Formulário GU14, pertanto non possono essere accolte.

Infine, non può essere accolta la richiesta avanzata nella memoria di replica in data 18/06/2021, relativa al rimborso delle spese di procedura, stante la completa gratuità della procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 14/09/2021

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi