

DELIBERA 332/2023/CRL/UD del 16/6/2023

**A. Cxxx / FASTWEB SPA
(GU14/347572/2020)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **16/6/2023**;

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

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

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 del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di A. Cxxx del 02/11/2020 acquisita con protocollo n. 0453960 del 02/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante sig.ra Alessandra CESARIN, c.f.: CSRLSN74XXXXXXXXXX, cliente Fastweb Spa con contratto "Voce+ADSL" (tel. 0773.31XXXXXX e cod. cliente: 397XXXX), nel corso della procedura rappresentava: a. di essere stata contattata, qualche giorno prima del 16.3.2020 dal servizio clienti di Fastweb Spa il quale le proponeva la possibilità, sottoscrivendo un nuovo contratto e con assegnazione di un nuovo numero, di passare dall'ADSL alla Fibra; b. che il marito dell'istante sig. Vincenzo De Felice, accettava la proposta avanzata dall'operatore e pertanto sottoscriveva un nuovo contratto a proprio nome; c. che in ragione del nuovo contratto, l'istante avrebbe dovuto disdire il vecchio subito dopo l'attivazione della nuova linea telefonica; d. che invece la vecchia linea (adsl + telefono) veniva interrotta e resa non fruibile già dallo stesso 16.3.2020 e che, nonostante ciò, le fatture continuavano ad essere regolarmente addebitate al conto corrente dell'istante; e. che, nel contempo, anche l'attivazione della nuova linea intestata al marito sig. De Felice subiva dei ritardi e pertanto quest'ultimo incardinava una procedura di mediazione (UG/270301/2020) conclusa con il seguente accordo: " in merito al codice cliente 11482951, intestato all'istante, si propone l'inserimento di storno pari ad euro 50,00 sulla prima fatturazione utile e successive fino ad esaurimento di tale credito, si propone inoltre il pagamento di euro 300,00 da effettuarsi tramite bonifico bancario su Iban [...] intestato all'istante entro 90 giorni...[...]" ; f. di aver sottoscritto in data 23.10.2020, unitamente alla società Fastweb Spa, il verbale di mancato accordo, procedura di conciliazione UG/275865/2020; g. di aver proposto, il successivo 02.11.2020, istanza di definizione della controversia contro la società Fastweb SpA ai sensi degli art. 14 e ss. delibera n. 203/18/CONS, con relativa comunicazione di avvio del procedimento datata 11.11.2020 (GU14/347572/2020). In base a tali premesse, pertanto, l'istante richiedeva: i. la restituzione delle somme addebitate sul conto corrente; ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancato funzionamento della linea telefonica voce e dati; iii. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb spa, nel corso del contraddittorio, impugnava e contestava quanto asserito da parte istante e si opponeva alle richieste avanzate per le seguenti motivazioni: a. l'istante sostiene che il 16 marzo 2020 vi sia stato un'interruzione di servizi ma invero nessun reclamo a proposito è stato presentato; b. dalla fattura emerge che l'istante, proprio nel giorno e nel periodo indicato in atti, utilizzasse regolarmente il servizio internet; c. l'istante riferisce del contratto sottoscritto dal marito sig. Vincenzo

De Felice e delle doglianze subite e già risarcite con la conciliazione UG270301/2020 del 07.05.2020.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento nei confronti di Fastweb Spa per i motivi che seguono. Sulla richiesta di cui al punto sub i) avanzato al fine di ottenere la restituzione delle somme addebitate sul conto corrente, si rappresenta quanto segue. In virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente. A sostegno di quanto appena asserito va richiamata una pronuncia del Co.Re.Com. Puglia delibera n. 22 del 17/04/2017) in cui viene statuito che: "la richiesta di storno della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate". In tal senso si erano già espressi anche il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma che, con le rispettive sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, ritenevano accettate le fatture non contestate. Inoltre, va altresì rappresentato che ai sensi dell'art. 4 del Regolamento in materia di indennizzi, questi sono esclusi qualora l'utente non abbia segnalato il disservizio all'operatore entro i tre mesi da quando ne è venuto a conoscenza (delibera Agcom 347/18/CONS). Ebbene, alla luce di quanto rappresentato, è necessario rilevare che l'utente, oltre a non produrre alcun reclamo/contestazione/segnalazione non ha neanche depositato nella presente procedura le fatture pagate e di cui chiede il rimborso. L'unica fattura presente agli atti è la n. M008651758 del 1.4.2020 per un importo complessivo di euro 53,95 dalla quale, però, di evince chiaramente non il disservizio lamentato dall'utente ma, diversamente, la piena attività della linea. Ebbene qualora l'utente lamenti disservizi sulla propria utenza, ma senza offrire in proposito alcuna specifica indicazione né prova, e vi sia la contestazione dell'operatore, suffragata da riscontri probatori, deve essere respinta la domanda avanzata dall'utente (Corecom Calabria Delibera n. 16/12; Delibera Agcom n. 98/11/CIR; Conformi: Agcom Delibera n. 42/12/CIR Agcom Delibera n. 96/12/CIR). Alla luce di quanto rappresentato, pertanto, la richiesta di restituzione delle somme addebitate non può che essere rigettata. Sulla richiesta al punto sub ii) avanzato al fine di ottenere la liquidazione dell'indennizzo per mancato funzionamento della linea telefonica voce e dati, si rileva quanto segue: Anzitutto, come già detto, si evidenzia che la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro, assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Ed infatti l'art. 14 comma 4 della Delibera n. 347/18/CONS dispone che "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte." Pertanto, se è

obbligo degli operatori fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale) è altrettanto onere dell'utente mettere a conoscenza il dante causa del disservizio lamentato, così da consentirgli di adoperarsi per la sua pronta risoluzione. Detto principio è condiviso anche dalla consolidata giurisprudenza Agcom (ex multis n.69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e successive conformi) secondo la quale, per l'appunto, sussiste irresponsabilità dell'operatore per il disservizio lamentato qualora l'utente non dimostri di avergli inoltrato, tempestivamente, un reclamo/segnalazione che gli consentisse di conoscere il malfunzionamento e quindi, come già detto, di provvedere alla sua risoluzione (cfr. Agcom, Delibere nn. 60/2017, 73/2017, 92/15/CIR, 14/12/CIR, 24/12/CIR, 28/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR, 3/11/CIR, 50/11/CIR e conformi Corecom Lazio; Definizione della controversia F. FILUPPUCCI / WIND TRE XXX - GIA' WIND TELECOMUNICAZIONI XXX, LAZIO/D/140/2016, Registro Corecom n. 10/2018). In altre parole se l'onere della prova dell'avvenuta risoluzione al problema ricade sull'operatore, sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema. Ebbene, nel caso in esame non solo non risulta agli atti alcun reclamo sul malfunzionamento della linea, né tantomeno alcuna indicazione identificativa per le segnalazioni telefoniche, ma, inverosimilmente, la fattura n. M008651758 del 1.4.2020 dimostra il pieno e continuo funzionamento del servizio. La domanda, pertanto, non può trovare accoglimento. Sulla richiesta al punto sub iii) con la quale si chiede la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione telefonica, si osserva quanto segue: Anche tale richiesta è rigettata in quanto, dalla disamina documentale, è emerso che l'istante fosse pienamente a conoscenza dell'assegnazione di un nuovo numero in caso di sottoscrizione di un nuovo contratto. Ed infatti, nella memoria difensiva prodotta dall'istante e depositata il 21.12.2020 si legge testualmente: “[..] Fastweb aveva proposto ai coniugi specificando che era necessario stipulare un nuovo contratto per ottenere la Fibra e garantendo la cessazione del numero tradizionale!”; ciò dimostra come l'operatore abbia agito nel rispetto della buona fede, della trasparenza e della lealtà, fornendo informazioni complete ed esaustive e quindi nel rispetto dell'art. 2 comma 2 lett. c) e c bis) del D. Lgs. n. 206/2005 Codice del Consumo. In ultimo si evidenzia che anche l'istanza avanzata dal sig. De Felice (marito dell'istante) lamenta, tra le varie doglianze, la perdita della numerazione telefonica (07733XXXXX) e che la stessa, tuttavia, è stata debitamente indennizzata con la sottoscrizione del verbale di conciliazione del 07.04.2020 (UG 270301/2020).

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA Articolo 1

1. Il mancato accoglimento dell'istanza della sig.ra A. Cxxx nei confronti della società Fastweb spa. Spese di procedura compensate.
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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **16/6/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to