

**DELIBERA N. 012/2021/CRL/UD del 19/07/2021**

**L. Basile / Fastweb**

**(LAZIO/D/9/2017)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 19/07/2021;

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*”, 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 l’istanza di L. BASILE del 04/01/2017 acquisita con protocollo n. 91 del 04/01/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'utente con l'istanza introduttiva e gli scritti difensivi, ha rappresentato quanto segue:

- Agli inizi del 2015, l'utente chiedeva l'attivazione di una linea telefonica Fastweb. Il servizio non è mai stato attivato e le fatture erano state comunque pagate.
- L'utente decideva di inviare lettera di disdetta per inadempimento contrattuale, bloccando il pagamento tramite Rid bancario. Tale disdetta veniva recepita solo dopo molto tempo.
- L'utente riceveva continui solleciti di pagamento da parte dei legali di Fastweb.
- L'utente lamentava di non aver mai potuto vedere le fatture con i dettagli, lamentando, infine, la mancata risposta ai reclami.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- la corresponsione di un indennizzo di euro 300,00 per la mancata risposta ai reclami;
- un indennizzo di euro 2.460,00 per la mancata attivazione del servizio;
- un indennizzo di 1.420,00 per l'attivazione di un servizio non richiesto;
- il rimborso di euro 269,90 per le fatture non dovute e storno dell'insoluto;
- i costi della controversia pari ad euro 150,00.

### **2. La posizione dell'operatore.**

Fastweb Spa, con memoria tempestivamente depositata, ha contestato la fondatezza delle domande, precisando che le richieste dell'istante non potevano trovare accoglimento alcuno perché infondate in fatto e in diritto, sottolineava, inoltre, come la condotta di Fastweb fosse stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente previsti.

Fastweb ha, quindi, eccepito le posizioni dell'istante sostenendo che:

- il contratto è stato sottoscritto, contrariamente a quanto sostenuto da controparte, non agli inizi del 2015 bensì nel mese di agosto 2014 come da documentazione che allega;
- il contratto è stato attivato senza ritardo entro i termini previsti dalle CGC in data 17 ottobre 2014 con modem consegnato regolarmente all'utente;

- l'utente al momento della firma non ha scelto l'opzione installazione tramite tecnico a pagamento, pertanto, avrebbe dovuto autenticarsi autonomamente non con l'ausilio del tecnico Fastweb;
- non risultano reclami pervenuti a Fastweb ma solo la disdetta ad agosto 2015 e Fastweb provvedeva a chiudere il contratto;
- non sono mai state contestate le fatture né sono stati ricevuti reclami per contestare le stesse;
- non vi è alcuna responsabilità di Fastweb e, pertanto, la richiesta di indennizzo per mancata attivazione dei servizi è totalmente infondata in quanto l'utente avrebbe dovuto autoautenticarsi come da contratto sottoscritto.

### **3. La replica dell'utente**

L'utente replicava alla memoria Fastweb spa assumendo che:

- non era a conoscenza del fatto che avrebbe dovuto autenticarsi autonomamente;
- i reclami erano telefonici.

Ha insistito, pertanto, per l'accoglimento delle domande formulate nella propria memoria.

### **4. Motivazione della decisione.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dalla parte istante può essere accolta per i seguenti motivi.



In primo luogo, rilevano le modalità di redazione dell'istanza, del tutto generica e indeterminata, e priva di qualsivoglia supporto probatorio atto a supportarne la fondatezza.

Si assiste, infatti, nel caso *de qua* al mancato assolvimento del minimo onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell'istante, alla genericità, anche temporale, delle contestazioni, alla mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta dell'operatore.

Alcun reclamo sulla presunta illegittima attivazione è stato allegato dall'istante.

Sul punto l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi.

In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell’Autorità in materia, ha ritenuto che *“Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell’operatore .....qualora l’utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all’Autorità, un reclamo all’operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione”* (per tutte valgono le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR).

La mancanza di opportune segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, pertanto, assume un particolare rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall’Autorità, attraverso una consolidata applicazione della richiamata delibera n. 179/03/CSP e che pone in diretta correlazione l’obbligo dell’operatore di provvedere al ripristino del servizio con l’obbligo dell’utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce infatti l’Autorità (v. ex multis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento l’intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente.

Applicando il principio generale appena enunciato al caso concreto, va da se che se l’utente non ha lamentato il disservizio al gestore questi non abbia potuto provvedere alle opportune verifiche e provvedere, eventualmente, alla soluzione del guasto.

A tal proposito valga richiamare anche la delibera 276/13/CONS *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai CORECOM in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”* laddove, espressamente, afferma che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: *se l’utente, creditore dell’indennizzo per inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l’ordinaria diligenza per evitarlo, l’indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.....* in aggiunta l’Autorità ha puntualizzato che, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell’indennizzo, ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità, se dal comportamento tenuto dall’utente può desumersi un totale disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio ( ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito), il predetto calcolo va fatto decorrere dal momento dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l’operatore.

Non rinvenendosi agli atti alcun reclamo, la domanda viene rigettata.

Sulla scorta della documentazione in atti non viene accolta la richiesta di rimborso dal momento che, in assenza di reclami sulle fatture ed in difetto della produzione delle stesse, alcuna valutazione sulla asserita illegittimità della fatturazione può essere eseguita.

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

Stante l'assoluta genericità delle deduzioni e la mancanza di qualsivoglia elemento probatorio a sostegno della pretesa, la domanda non può che essere rigettata.

Fastweb è tenuto allo storno delle fatture emesse a partire dai trenta giorni successivi alla disdetta fino a chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese ed alla conseguente ricostruzione della posizione contabile.

Per quanto sopra esposto il

### **Corecom Lazio**

Vista la relazione del responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Fastweb è tenuto allo storno delle fatture emesse a partire dai trenta giorni successivi alla disdetta fino a chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese ed alla conseguente ricostruzione della posizione contabile. Sono rigettate le ulteriori domande formulate dall'istante Lorenzo Basile nei confronti della società Fastweb xxx con compensazione delle spese di procedura.
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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 19/07/2021

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO