

	President e Compon enti	Gualtiero Mazzi Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi
	Dirigente	Perissinotto

### Deliberazione n. 4 del 20 gennaio 2021

OGGETTO: Definizione della controversia P.P. / FASTWEB SPA (GU14/292068/2020).

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
<b>Gualtiero Mazzi</b>	X	
<b>Nerino Chiereghin</b>	X	
<b>Fabrizio Comencini</b>	X	
<b>Marco Mazzoni Nicoletti</b>	X	
<b>Luigi Perissinotto</b>	X	

**Preso atto** altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

**Preso atto** che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**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";

**Visto** l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

**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. 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 "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

**Vista** l'istanza di P.P. del 15/06/2020 acquisita con protocollo n. 0255410 del 15/06/2020;

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato**, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

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

In data 6 dicembre 2019 l'utente invia una mail con il seguente testo: "*Come indicato da una vostra operatrice in data odierna, chiedo il dettaglio dello sconto per ristoro Delibera AGCOM 269/18/CNS, indicato nella fattura n. M019281470, pari a euro 23,55. La mia richiesta è motivata dal fatto che sono titolare di un telefono fisso/internet e a quel tempo di quattro Vostre SIM (mobile), per cui mi sembra che l'importo sia troppo basso*".

In data 24 gennaio 2020 l'utente sollecita un riscontro da Fastweb.

In data 06.03.20 non ricevendo alcun riscontro da parte del Gestore, l'utente inviava tramite PEC una richiesta di indennizzo che rimaneva, anch'essa, priva di riscontro.

L'utente chiede un indennizzo di € 100,00=.

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

In via preliminare si rileva la genericità dell'istanza.

L'istante nel campo dedicato alla descrizione dei fatti si limita a far "riferimento al verbale di mancato accordo UG/269723/2020".

Tuttavia il verbale di mancato accordo non reca alcuna descrizione dei fatti dando atto unicamente del mancato raggiungimento tra le parti della conciliazione.

In assenza di allegazione e prova dei fatti quali lamentati non vi è possibilità di instaurare un corretto contraddittorio tra le parti, con ciò che l'istanza si ha per inammissibile.

I documenti allegati dalle parti a comprova dei fatti non possono surrogare la allegazione e/o descrizione degli stessi. Si chiede, pertanto, di dichiarare l'inammissibilità dell'istanza di definizione per carenza degli elementi essenziali e l'estinzione del procedimento di definizione.

Sulle richieste dell'istante per scrupolo difensivo e con riferimento all'unico documento ex adverso prodotto, si osserva quanto segue.

Il Sig. P., in relazione al contratto con c.c. 5533652, lamenta la "mancata/tardiva risposta a reclami.

Nel reclamo allegato, l'istante lamenta la presunta erroneità del "ristoro Delibera AGCOM 269/18/CNS, pari ad € 23,55" in virtù del fatto che lo stesso sarebbe titolare di un telefono fisso/internet e "a quel tempo di quattro Vostre SIM (mobile)".

Osservato che l'istante né indica le numerazioni né comprova di essere stato titolare di dette numerazioni nel periodo per cui è previsto il ristoro di cui sopra, si osserva che, con riferimento al servizio fisso, la Delibera n. 500/17/CONS impone agli operatori di "stornare gli importi corrispondenti al corrispettivo per il numero di giorni che, a partire dal 23 giugno 2017, non sono stati fruiti dagli utenti in termini di erogazione del servizio a causa del disallineamento fra ciclo di fatturazione quadrisettimanale e ciclo di fatturazione mensile".

Per l'effetto ed ai sensi della Delibera n. 269/18/CONS, "gli operatori devono ora limitarsi a verificare i giorni erosi e a "restituire" un pari numero di giorni di servizio, secondo gli esempi già ampiamente illustrati nelle delibere nn. 112/18/CONS, 113/18/CONS, 114/18/CONS e 115/18/CONS, senza necessità di effettuare quella verifica puntuale, asseritamente lunga e costosa, sulle condizioni economiche, passate e presenti, di ciascun utente. In tale modo, per gli utenti che erano già clienti il 23 giugno 2017 e lo sono tutt'ora, il numero di giorni erosi sarà sostanzialmente uguale per tutti e di facile individuazione, sottraendo al numero dei giorni effettivi di ciascun mese (nel periodo della violazione della delibera n. 121/17/CONS) il numero dei giorni di durata di ciascun rinnovo dell'offerta".

Considerato l'importo mensile di abbonamento per il servizio di rete fissa di € 31,37, dividendo lo stesso per 30 (ciclo di fatturazione mensile) e moltiplicando il risultato per 22 (i giorni pagati in eccedenza nei 10 mesi) si ottiene l'importo di € 23,03, quale accreditato nella fattura del 1/10/19.

Null'altro a riguardo è, pertanto, dovuto -men che meno indennizzi-.

In merito alla telefonia mobile la Delibera AGCom 269/18/CONS nulla dispone.

Al riguardo, la Delibera AGCom 252/16/CONS prevede che "Per la telefonia mobile la cadenza non può essere inferiore a quattro settimane" e che "In caso di offerte convergenti con la telefonia fissa, prevale la cadenza relativa a quest'ultima". Ne consegue che la cadenza "mensile" nell'ambito della telefonia mobile può legittimamente essere di 4 settimane e ciò, in particolare, ove il servizio mobile sia prepagato/"ricaricabile" e/o non sussista alcuna convergenza tra telefonia fissa e mobile.

Nel caso di specie non sussisteva alcuna convergenza come emerge dalle fatture.

Ad ogni modo, anche volendo ammettere la sussistenza di una qualche "convergenza", posto che il costo mensile di ciascuna SIM era di € 8,00, ne deriva che per ciascuna di essa sarebbe ove mai dovuta la somma di € 5,78: canone mensile (€ 8,00/mese) diviso 3 per 30 (ciclo di fatturazione mensile) e moltiplicato per 22 (i giorni pagati in eccedenza nei 10 mesi).

Quanto al reclamo ex adverso prodotto, si fa presente che ad altro, ma omologo, reclamo è stato dato riscontro tramite l'area personale del Cliente di MyFastPage nel termine contrattualmente convenuto di 45 giorni. Fastweb chiede in via preliminare -di dichiarare l'inammissibilità dell'istanza di definizione presentata il 15/6/20 per carenza della descrizione dei fatti; nel merito -di respingere ogni richiesta dell'istante, avendo fornito prova di aver agito secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, dalla Carta dei Servizi e dalla normativa di riferimento.

### 3. Motivazione della decisione

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

Si osserva, infatti, che l'istanza risulta quantomeno generica e soprattutto non documentata.

L'utente dichiara di aver inviato a Fastweb un reclamo, ma non ha prodotto agli atti né la copia del reclamo né la ricevuta dello stesso.

La predetta documentazione non è stata reperita neanche nell'istanza di conciliazione UG/269723/2020.

In data 15.06.20 risulta che l'utente abbia caricato nel fascicolo documentale della presente istanza un documento indicato come "Reclamo" che però non risultava leggibile (la piattaforma riportava la dicitura: "Impossibile caricare il documento PDF), di tal ch , in data 10.09.20, gli veniva suggerito di allegare lo stesso documento in un formato leggibile, al cui sollecito il ricorrente rispondeva nei seguenti termini: "Non capisco a quale documento si faccia riferimento, in quanto non ho allegato nessun documento successivo alla fase iniziale del procedimento. L'unico riferimento   il Vostro verbale negativo agli atti, nonch  la prova di invio della mia pec".

Non risulta quindi assolto, da parte del ricorrente, l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento".

La delibera Agcom n. 70/12/CIR ha stabilito, inoltre, che in materia di onere della prova, "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente.

Per quanto sopra specificato, quindi, la richiesta del ricorrente non pu  essere accolta.

**Considerato** che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altres  illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimit  dei voti espressi a scrutinio palese

### DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. rigetta l'istanza di P.P. proposta nei confronti della societ  FASTWEB s.p.a. per le motivazioni di cui in premessa;
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorit  ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1  agosto 2003, n. 259;
3.   fatta salva la possibilit  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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente  
Dott.ssa Carla Combi

Il Presidente  
Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante  
Dott.ssa Carla Combi