



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 06/24

██████████ SRL / FASTWEB SPA
(GU14/647360/2023)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 26/03/2024;

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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di ██████████ SRL del 28/11/2023 acquisita con protocollo n. 0305305 del 28/11/2023;

Relatore del Comitato: Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La ██████████ SRL è titolare dell’utenza affari con Fastweb avente codice cliente ██████████. Con tre reclami del 25 e 28 luglio e del 3 agosto la SRL ██████████ contestava gli addebiti presenti sulla fattura n° ██████████ del 14/07/2023 e tutti riferiti a telefonate internazionali a consumo avvenute nella notte tra il 19 e 20 maggio. Nonostante quanto denunciato penalmente in data 02.08.2023, la ██████████ SRL,



contesta che a tutt'oggi la Fastweb non ha provveduto allo storno della fattura contestata e reclamata. L'utente fa rilevare che l'istante ha provveduto al pagamento parziale della fattura. Chiede pertanto lo Storno della fattura [REDACTED] el 14/07/2023 relativamente ai costi illegittimi suindicati ed indennizzo per mancata risposta ai reclami. Il tutto per una somma complessiva pari ad € 1.200,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore rileva che la società istante [REDACTED] s.r.l., risulta essere in possesso di un suo centralino personale (e dunque non di un centralino Fastweb), e risulta essere, altresì, titolare del servizio fonia on net con Fastweb, come emerge chiaramente dal rapporto di attivazione del 14 ottobre 2022, laddove è possibile vedere come controparte, già cliente Fastweb, chiedeva un change order per cambio tecnologia da Fibra Metroring 100/30 mBPS a Ngn Gpon 1000 Mbps, mantenendo la stessa configurazione e le stesse numerazioni già Fastweb. ovvero i nn. [REDACTED] e [REDACTED] conservando un vecchio codice servizio: U_46491659 NECESSARIO MANUTENTORE CENTRALINO, laddove tale dicitura ovvero "necessario manutentore centralino", sta ad indicare evidentemente che non si tratta di centralino Fastweb e che quindi la configurazione e la messa in sicurezza non è a carico Fastweb, ma del manutentore, come da estratto del suddetto rapporto di attivazione. L'operatore rileva che la fattura contestata da controparte con la presente istanza, ovvero la fattura n. [REDACTED] del 14/07/2023, riguarda proprio consumi inerenti una presunta intrusione di centralino; a tal proposito rileva che la questione in oggetto risulta essere in carico all'ufficio Frodi di Fastweb, e che da verifiche sullo storico del cliente tra il 19 e 20 maggio 2023 è presente traffico prodotto dai CLI [REDACTED] e [REDACTED] verso direttrici a rischio, potenzialmente riconducibile a intromissione nel centralino. A dire di Fastweb, la società [REDACTED] s.r.l., nonostante i diversi solleciti, non ha mai inviato la dichiarazione di messa in sicurezza, dichiarazione quest'ultima che nel caso di centralino non Fastweb è necessaria ai fini del rimborso e/o dello storno, in quanto in assenza Fastweb non può evidentemente essere ritenuta responsabile, non potendo certo farsi carico dell'eventuale inadempimento di terzi soggetti (quale appunto potrebbe essere il manutentore del centralino di parte istante). Pertanto, fa presente che la richiesta di indennizzi così come formulata da controparte è del tutto inconferente, infondata ed assolutamente sproporzionata e non potrà trovare accoglimento.

3. Motivazione della decisione

Sulla base dell'istruttoria svolta e nel prendere in esame i fatti descritti, la valutazione che ne deriva, non può prescindere da determinate valutazioni oggettive. L'istante, infatti, lamenta l'assunto dell'Operatore nella memoria difensiva laddove sostiene che è compito del cliente inviare una dichiarazione di messa in sicurezza, senza alcun riferimento alle condizioni generali di contratto e la parte della memoria in cui si afferma di numerosi solleciti volte a richiedere la tanto ed indispensabile dichiarazione di messa in sicurezza. Tuttavia, tale documento non risulta essere richiesto se non in sede



conciliativa. In data 18.01.2024 l'utente fornisce tale dichiarazione. Il gestore, in effetti non fornisce prova di avere adeguatamente informato il cliente di tale documentazione, anche se ribadisce che la questione in oggetto risulta essere in carico all'ufficio Frodi di Fastweb, e che da verifiche sullo storico del cliente tra il 19 e 20 maggio 2023 è presente traffico prodotto dai CLI [REDACTED] e [REDACTED] verso direttrici a rischio, potenzialmente riconducibile a intromissione nel centralino. Tuttavia, la Fastweb non ha prodotto alcuna prova in ordine agli accertamenti compiuti al fine di verificare l'effettiva regolarità del traffico generato dall'utenza; inoltre, nella gestione del reclamo inviato dall'utente, non ha fornito circostanziate spiegazioni in merito alle somme fatturate, né ha documentato adeguatamente le proprie affermazioni circa la correttezza degli addebiti. Nel merito l'Autorità ha già chiarito che "è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza"(delibera n. 10/03/CIR) Alla luce di quanto sopra, posto che già la delibera 179/03/CSP (art. 6) e, successivamente, più in dettaglio, la delibera 418/07/CONS, chiaramente prevedono che 131/11/CIR 3 l'operatore assicuri strumenti per il controllo del traffico da parte dell'utente, ne consegue che, in assenza, il rischio di traffico anomalo e di furto di traffico rimangono a carico dell'operatore. Pertanto, in riferimento ai fatti oggetto di contenzioso, si ritiene che la responsabilità in ordine ai fatti controversi sia da attribuire integralmente all'operatore. Delibera n. 131/11/CIR. La domanda di rimborso del traffico non riconosciuto è accoglibile nei termini di seguito esposti. In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), "il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi". Sempre in via generale, si richiama ancora l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello "ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità" nei rapporti di consumo. Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera



si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: "gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli". Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale. Inoltre, occorre richiamare che è ormai pacifico che, nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno o al rimborso degli stessi, tenuto conto che la fattura non costituisce negozio di accertamento. L'obbligo di informazione chiara, corretta e tempestiva nei riguardi degli utenti è posto a carico dei gestori di servizi di comunicazione elettronica, altresì, dall'art. 5 della Delibera Agcom 179/03/CONS e costituisce diretta estrinsecazione dei principi civilistici di buona fede, lealtà e trasparenza contrattuale. Al contrario, la società Fastweb né in sede di contestazione, né nel corso della presente procedura, ha provato in concreto la debenza del traffico voce maturato oltre le soglie prestabilite. Pertanto, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, in accoglimento della richiesta sub i), si dispone, che Fastweb provveda al ricalcolo della fatturazione emessa mediante lo storno o rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato. La società istante ha, altresì, diritto al ritiro a cura e spese del gestore della pratica di recupero del credito inerente all'eventuale insoluto relativo a tali somme. Quanto alla richiesta di "indennizzo per mancata risposta ai reclami", a fronte del primo reclamo del 25 luglio 2023 (depositato da parte istante sulla piattaforma Conciliaweb), e l'istanza di conciliazione presentata presso il Corecom Campania dalla società [REDACTED] s.r.l. in data 22 settembre 2023, l'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo è pari ad € 142,5 (€ 2,50 x 57 giorni);

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore FASTWEB S.p.A. per i motivi di cui in premessa, è tenuto a ricalcolare la fatturazione emessa mediante lo storno o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, di quanto fatturato. La società istante [REDACTED] S.R.L. ha, altresì, diritto al ritiro a cura e spese del gestore della pratica di recupero del credito inerente all'eventuale insoluto relativo a tali somme. Quanto alla richiesta di "indennizzo per mancata risposta ai reclami" a fronte del primo reclamo del 25 luglio 2023, depositato dalla parte istante sulla piattaforma Conciliaweb e l'istanza di conciliazione presentata



AGCOM

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

presso il Corecom Campania dalla società [REDACTED] s.r.l. in data 22 settembre 2023, l'indennizzo a favore della società istante per il mancato riscontro al reclamo è pari ad € 142,50 (centoquarantadue,50) - € 2,50 x n. 57 giorni.

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.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.

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

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
Dott. Alfredo Aurilio

