

DELIBERA N. 66/2020

**XXX XXX / FASTWEB SPA
(GU14/212391/2019)**

Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 28/07/2020;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*”) e, in particolare, l’art. 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori*

strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali” e, in particolare, l’art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall’articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti”, opportuno procedere all’adozione del provvedimento finale;

VISTA l’istanza di XXX XXX del 02/12/2019 acquisita con protocollo n. 0519198 del 02/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente lamenta l’indebita fatturazione asserendo: “Il signor XXX ha stipulato un contratto per la linea internet ad € 25 al mese per sempre. Dal mese di gennaio 2018 sono iniziati prelievi triplicati rispetto alle condizioni contrattuali sottoscritte. Egli ha contestato tali addebiti al servizio clienti ottenendo un’offerta ad € 35 al mese per sempre. Tale offerta non è mai stata applicata e per tale motivo a febbraio 2019 ha effettuato la disdetta presso un punto vendita Fastweb, confermata poi con raccomandata A/R. Nel mese di settembre 2019 ha ricevuto un sollecito di pagamento da parte di una società di recupero crediti, relativamente ad una serie di fatture mai ricevute successive alla disdetta. In fase istruttoria si chiede copia del vocal order o contratto sottoscritto”. In base a tali premesse, l’utente chiede: 1. la chiusura del contratto in esenzione spese; 2. lo storno dell’insoluto esistente e di quello futuro, con conseguente annullamento di tutte le fatture emesse e di futura emissione fino a conclusione del ciclo di fatturazione; 3. il ritiro della pratica di recupero crediti a vostra cura e spese; 4. la restituzione di € 200 quali somme versate e non dovute per l’applicazione di condizioni contrattuali difformi rispetto a quelle sottoscritte; 5. un indennizzo per pratica commerciale scorretta, per errata informazione commerciale, per ritardata cessazione, per inottemperanza alle richieste del titolare, per omesso aggiornamento in caso di tempestiva richiesta del titolare, per errata fatturazione e per mancato riscontro alle segnalazioni effettuate telefonicamente. Allega: 1. lettera della società di recupero crediti datata 09/09/2019; 2. copia estratti conto contenenti gli addebiti Rid fatti da Fastweb da febbraio a dicembre 2018; 3. reclamo del 17/09/2019 inviato con fax del 19/09/2019. Rispetto alla richiesta di integrazione formulata a parte istante dal Corecom in data 03/12/2019 al fine di ricevere copia della disdetta trasmessa al gestore con raccomandata A/R a febbraio 2019 unitamente a copia della

relativa attestazione di avvenuta ricezione da parte del destinatario, nessun riscontro veniva fornito dall'utente.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore rileva nel merito l'inammissibilità integrale dell'istanza: "... poiché controparte non allega alcunché possa conferire concretezza alle proprie doglianze. L'istanza, infatti, è generica e carente dal punto di vista probatorio. L'utente lamenta una modifica - in peius - delle condizioni contrattuali ma non allega la PDA, elemento, invece, fondamentale, poiché, appunto, le doglianze del sig. XXX sono fondamentalmente improntate su un presunto aumento "arbitrario" - posto in essere dall'operatore resistente - delle tariffe. Peraltro, integralmente inammissibile è pure la richiesta di controparte di produzione del contratto sottoscritto o del vocal order: tale onere incombe unicamente sull'utente che è colui che ha proposto la domanda e non può accettarsi alcuna inversione dell'onere probatorio, che sarebbe ovviamente in netto contrasto ed in spregio con tutti i principi processuali. L'utente menziona, altresì, una disdetta di Febbraio 2019 ma non la produce e, addirittura, anche a fronte della richiesta di integrazione documentale da parte del Corecom adito, il sig. XXX non ha comunque provveduto a depositarla sul portale telematico. Vieppiù: deve osservarsi che anche laddove controparte lamenta l'annullamento delle fatture, di esse non vi è traccia, dunque ogni doglianza rimane puramente astratta. Si insiste, pertanto, nella declaratoria di inammissibilità integrale dell'istanza in esame. Posto che la suddetta eccezione ha valore assorbente rispetto all'intera questione in esame, per puro scrupolo di difesa, si fa presente che i servizi oggetto di istanza sono stati attivati con il piano Jet a € 20,00 al mese x 12 mesi oltre a € 3,00 al mese come rata costo attivazione, prevedendo, poi, € 35,00 allo scadere della promozione; dopo il passaggio alla fatturazione a 28 giorni, il 14/12/2017, l'utente è stato contattato con comunicazione del passaggio della fatturazione a € 25,00 per 4 settimane, anziché € 35,00 per 4 settimane: la promozione è stata applicata dal 18/12/2017 (cfr. fattura del 25/01/2018). Quando ad aprile 2018 si è passati a fatturazione 30gg, l'importo mensile è diventato di € 38,02 a cui è stato applicato lo sconto € 11,04 (precisamente si è ottenuto l'importo di € 26,98 che quindi corrisponde al canone di € 25,00 per 28 gg.) Nella fattura emessa il 01/08/2018 è stato applicato l'aumento corrispettivo servizi di € 4,00 con possibilità di disdetta senza costi entro il 20/08/2018 (con comunicazione effettuata sulla fattura emessa il 01/07/2018), disdetta che non risulta l'utente abbia dato. Risulta, invece, una disdetta del 13/03/2019 a seguito della quale il contratto è stato chiuso il 18/04/2019. Il sig. XXX ha un insoluto di € 135,38 per le fatture emesse dal 01/02/2019 sino a quella emessa il 01/06/2019 (ma tali fatture sono relative anche alla parte mobile del contratto che non è oggetto di istanza). Quanto sopra argomentato sconfessa in toto ogni richiesta avversaria di indennizzo per presunta pratica commerciale scorretta, errate informazioni commerciali, omesso aggiornamento, errata fatturazione: è chiaro che la Fastweb S.p.A., per tutto il corso del rapporto contrattuale, ha agito in totale trasparenza, rispettando il dovere di informazione su di essa incombente, cosicché nessuna negligenza può esserle ascritta. Parimenti, la richiesta di € 200,00 a titolo di rimborso per somme presuntivamente

versate illegittimamente per variazioni contrattuali difformi rispetto al contratto è assolutamente infondata e pretestuosa stante le argomentazioni di cui sopra. Va inoltre osservato che controparte allega alla propria istanza l'estratto conto da cui risultano gli addebiti delle fatture Fastweb da febbraio a dicembre 2018, con ciò a dimostrazione - a suo dire - dell'aumento delle condizioni contrattuali: quel che però il sig. XXX omette di menzionare è che nelle fatture sono addebitate anche le ricariche automatiche di tre sim che non sono oggetto di istanza, tant'è che come già rilevato, l'utente si è guardato bene dall'allegare le fatture, limitandosi unicamente a dolersi delle somme addebitate su conto corrente! Va poi evidenziato che in ogni caso, a ben vedere, l'estratto conto de quo non ha alcun valore probatorio poiché è privo di una qualche certificazione che ne attesti la provenienza e la veridicità e dunque se ne contesta integralmente il contenuto. Infine, deve rilevarsi che parte ricorrente allega un reclamo del 17/09/2019 in cui chiede l'annullamento delle fatture emesse successivamente alla disdetta di Febbraio 2019: orbene, il predetto reclamo è successivo alla chiusura del contratto quindi non c'era onere di riscontro da parte dell'operatore, talchè alcun tipo di negligenza anche sotto tale profilo può essere attribuita alla Fastweb S.p.A.. Si ribadisce, quindi, che non ci sono quindi i presupposti per l'applicazione di un qualunque indennizzo." E conclude chiedendo: "... in via preliminare, dichiararsi l'istanza inammissibile per le ragioni spiegate in narrativa; nel merito, la Fastweb S.p.A. respinge ogni addebito ed insiste per il rigetto dell'istanza in esame." Allega: 1. Volantino commerciale offerta Jet; 2. Fattura emessa il 25/01/2018; 3. Fattura emessa il 01/07/2018; 4. Fattura emessa il 01/08/2018; 5. Quadro contabile; 6. Fattura emessa il 01/02/2019; 7. Fattura emessa il 01/03/2019; 8. Fattura emessa il 01/04/2019; 9. Fattura emessa il 01/05/2019; 10. Fattura emessa il 01/06/2019.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante sono parzialmente accoglibili per le ragioni di seguito precisate. Come premesso, la controversia verte sull'asserita illegittima fatturazione da parte di Fastweb a partire dal mese di gennaio 2018 rispetto al servizio che avrebbe dovuto costare € 25,00 al mese per sempre ma che, successivamente alla detta data, sarebbe risultato addirittura triplicato nei costi rispetto alle condizioni contrattuali sottoscritte. A riguardo, parte istante chiede che copia del vocal order o del contratto vengano prodotte dal gestore ma ciò non accade. Fastweb, infatti, non fornisce in nessun modo prova di aver fatturato costi conformi alle previsioni contrattuali ma si limita a descriverne la correttezza riconducendoli a quelli del piano 'Jet' allegato agli atti difensivi sottoforma di mero volantino pubblicitario, dunque assolutamente influente ai fini probatori, poi mutati in ragione del passaggio alla fatturazione a 28 giorni, prima, e al ritorno a quella mensile, poi, fino al preannunciato aumento di € 4,00 a partire dall'agosto 2018. Solo in data 13/03/2019 Fastweb asserisce di aver ricevuto la disdetta dell'utente e, a fronte di quella, avrebbe chiuso il contratto il 18/04/2019. A riguardo, l'utente dichiara di aver disdettato il contratto a febbraio 2019 ma non ne allega copia, neppure a seguito dell'espressa richiesta rivolta dal Corecom a fini integrativi del procedimento, restando,

dunque, inottemperante rispetto ad un proprio specifico onere probatorio. L'operatore vorrebbe comunque sconfessare le accuse di parte istante sottolineando come nelle fatture ci sarebbero anche i costi di 3 sim delle quali l'utente non farebbe cenno nella propria contestazione ma, ancora una volta, Fastweb manca di produrre copia del contratto, in formato audio o cartaceo e, pertanto, non può ritenersi dimostrato in alcun modo neanche che le tre sim esulassero dalla tariffa descritta dall'utente di '€ 25,00 al mese per sempre', come pure da quella successivamente promessa e mai applicata secondo l'utente di € 35,00/mese, senza contare che, nelle proprie richieste finali, l'utente chiede la chiusura tombale del contratto travolgendo implicitamente, dunque, anche l'esito delle sim. Come da consolidato orientamento Agcom (cfr Del. 591/16/CONS, 189/19/CIR, 43/17/CIR), in caso di contratti a distanza quale quello stipulato dall'utente e in tal senso non smentito dal gestore, solo tramite verbal order sarebbe stato possibile evincere, inequivocabilmente, le condizioni economiche prospettate in sede di proposta contrattuale all'utente e solo l'operatore avrebbe potuto/dovuto produrne copia. E' ormai pacifico, infatti, che incombe sull'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati riportati in fattura tramite l'esibizione della documentazione contrattuale descrittiva delle condizioni economiche dell'offerta commerciale sottoscritta che consentano un raffronto puntuale fra piani tariffari e addebiti in fattura, altrimenti si configura, in linea di principio, il diritto dell'utente allo storno delle fatture e/o al rimborso delle voci contestate. Appare, pertanto, particolarmente inefficace, oltre che contraddittoria, la critica mossa da Fastweb nei confronti dell'istante avuto riguardo alla mancata produzione di documentazione comprovante le proprie pretese, atteso che l'unico strumento dirimente la questione controversa, il contratto, è nella disponibilità dell'operatore che tuttavia non l'ha prodotto, nonostante fosse tenuto a farlo. Invero, parte istante non ha prodotto dettagli di sorta in merito ai reclami sporti prima della disdetta inviata e, pertanto, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo sotto nessuno degli aspetti richiesti dall'interessato posto che, ai sensi dell'art. 14, c. 4 del Regolamento Indennizzi, è previsto che gli stessi siano esclusi ove non risulti dimostrato che l'utente abbia segnalato il disservizio all'operatore. In base alla medesima norma, tuttavia, è fatto salvo comunque il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte. Ciò stante, atteso che a fronte della rappresentazione dei fatti formulata dall'istante, Fastweb S.p.A. non ha in concreto offerto alcuna prova contraria atta a scardinare le tesi del ricorrente, in ossequio al criterio del favor utentis si ritiene di accogliere le richieste del Sig. XXX XXX dal punto di vista del rimborso di quanto allo stesso addebitato in più rispetto alla somma pattuita in € 25,00 a partire dal mese di gennaio 2018 fino al 18 aprile 2019 - data di chiusura contrattuale - per un importo complessivamente pari ad € 171,21, derivante dall'eccedenza di: € 31,77 addebitati il 19/02/2018 sull'importo complessivo di € 81,77; € 13,57 addebitati in più il 30/04/2018 sull'importo complessivo di € 63,57; € 10,56 addebitati il 25/06/2018 sull'importo complessivo di € 60,56; € 14,95 addebitati il 25/07/2018 sull'importo di € 39,95; € 13,53 sull'importo complessivo di € 38,53 addebitato il 27/08/2018; € 21,85 addebitato il 25/09/2018 sull'importo complessivo di € 46,85; € 7,01 addebitato il 25/10/2018 sull'importo complessivo di € 32,01; € 25,48 sull'importo complessivo di € 50,48 addebitato il

26/11/2018; € 13,53 addebitato sull'importo di € 38,53 addebitato il 27/12/2018; € 18,96 sull'importo complessivo di € 43,96 addebitato il 25/02/2019. Inoltre, sempre ai sensi dell'art. 14, c. 4, del Regolamento indennizzi, il gestore dovrà applicare lo storno parziale dell'eccedenza suddetta anche sulle fatture successivamente emesse ma non saldate dall'utente fino alla data di chiusura del contratto avvenuta il 18/04/2019. Pertanto, l'operatore dovrà procedere allo storno parziale delle fatture insolute secondo gli importi di seguito indicati: in ordine alla fattura n. 2013317433 con scadenza 25/03/2019, storno di € 7,01 rispetto all'importo complessivo di € 32,01; sulla fattura n. M007653448 con scadenza 25/04/2020, storno di € 20,05 rispetto all'importo complessivo di € 45,05; sulla fattura M009714918 con scadenza 25/05/2020, storno di € 15,00 addebitati rispetto al totale di € 51,05 considerata la data di chiusura contrattuale predetta (€ 25,00 / 30 gg. * 18 gg = 15). Infine, sempre ai sensi dell'art. 14, c. 4, del Regolamento indennizzi, Fastweb è tenuta a stonare tutti gli importi fatturati successivamente alla chiusura del contratto avvenuta il 18/04/2020 e a ritirare la pratica di recupero crediti avviata tramite l'incaricata società, in esenzione spese per l'utente. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXX XXX nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A. nei termini sopra evidenziati; 2. La società Fastweb S.p.a. è tenuta, ai sensi dell'art. 14, comma 4, del Regolamento Indennizzi, di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS e ss. mm. e ii., a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante provvedendo al rimborso di quanto addebitato in più rispetto alla somma pattuita in € 25,00 a partire dal mese di gennaio 2018 al 18/04/2019, per un importo complessivamente pari ad € 171,21 (centosettantuno/ventuno), derivante dall'eccedenza di: € 31,77 addebitati il 19/02/2018 sull'importo complessivo di € 81,77; € 13,57 addebitati in più il 30/04/2018 sull'importo complessivo di € 63,57; € 10,56 addebitati il 25/06/2018 sull'importo complessivo di € 60,56; € 14,95 addebitati il 25/07/2018 sull'importo di € 39,95; € 13,53 sull'importo complessivo di € 38,53 addebitato il 27/08/2018; € 21,85 addebitato il 25/09/2018 sull'importo complessivo di € 46,85; € 7,01 addebitato il 25/10/2018 sull'importo complessivo di € 32,01; € 25,48 sull'importo complessivo di € 50,48 addebitato il 26/11/2018; € 13,53 addebitato sull'importo di € 38,53 addebitato il 27/12/2018; € 18,96 sull'importo complessivo di € 43,96 addebitato il 25/02/2019; 3. La società Fastweb S.p.a., ai sensi dell'art. 14, comma 4, del Regolamento Indennizzi, di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS e ss. mm. e ii., è tenuta altresì a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante provvedendo ad applicare lo storno parziale dell'eccedenza suddetta rispetto alle fatture insolute secondo gli importi di seguito indicati: in ordine alla fattura n. 2013317433 con scadenza 25/03/2019, storno

di € 7,01 rispetto all'importo complessivo di € 32,01; sulla fattura n. M007653448 con scadenza 25/04/2020, storno di € 20,05 rispetto all'importo complessivo di € 45,05; sulla fattura M009714918 con scadenza 25/05/2020, storno di € 15,00 addebitati rispetto al totale di € 51,05 considerata la data di chiusura contrattuale predetta (€ 25,00 / 30 gg. * 18 gg = 15); 4. La società Fastweb S.p.a., ai sensi dell'art. 14, comma 4, del Regolamento Indennizzi, di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS e ss. mm. e ii., è tenuta infine a stornare integralmente gli importi fatturati successivamente alla chiusura del contratto avvenuta il 18/04/2020 e a ritirare la pratica di recupero crediti avviata tramite l'incaricata società, in esenzione spese per l'utente.

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. I termini per l'esecuzione del presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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.

L'Aquila 28 luglio 2020

F.to IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.