

DELIBERA N. 33

**XXX S.R.L. / FASTWEB SPA
(GU14/139399/2019)**

Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 29/01/2020

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;

VISTA l’istanza di XXX S.R.L. del 21/06/2019 acquisita con protocollo n. 0272663 del 21/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società istante, per mezzo del suo rappresentante legale lamenta la mancata regolarizzazione della posizione debitoria. In particolare nell'istanza di definizione ha precisato: ".....già cliente Fastweb con diverse utenze, richiede una migrazione fonia primario di numeri XXX0662, XXX4324, XXX06111. L'intervento del tecnico viene effettuato, come da rapporto, in data 08/10/2018 ma nonostante ciò Fastweb addebita il nuovo servizio già nelle precedenti fatture per € 450,00 per ogni numerazione. La XXX contesta la circostanza in molteplici occasioni, a mezzo mail e telefonicamente, ma la Fastweb dopo aver emesso una nota credito non regolarizza la posizione contabile e sospende tutte le linee per morosità. Si precisa che le fatture sono state sempre pagate ma è stata decurtata la somma non dovuta in quanto relativa ad un servizio non attivo..". In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i) Regolarizzazione della posizione contabile della XXX mediante storno dell'insoluto esistente; ii) Indennizzi del caso di specie; iii) Rimborso delle spese di procedura.; Allega: Verbale di mancato accordo del 01/04/2019; Rapporto di intervento Fastweb del 08/10/2018; Reclamo del 24/01/2019 trasmesso via e-mail con il quale venivano richieste note di credito per euro 142,30; Risposta trasmessa via mail dalla Fastweb; Comunicazione Fastweb del 14/01/2019; Segnalazione sospensione linea telefonica del 06/12/2018 trasmessa via mail; Segnalazione del 30/07/2018; Documenti contabili relativi alla registrazione dei pagamenti delle fatture n° LA00182477 del 31/05/2018 di euro 4.435,75 e n° LA00153534 del 30/11/2013 di euro 2.440,00; Segnalazione sospensione linea telefonica del 21/11/2018 trasmessa via mail; Segnalazione riferita alla richiesta di emissioni note di credito per l'importo di euro 1.347,25 trasmessa via mail in data 22/11/2018.

2. La posizione dell'operatore

Preliminarmente l'operatore rileva l'inammissibilità integrale dell'istanza per omessa produzione della documentazione attestante il rapporto contrattuale in contestazione (PDA), così pure mancano effettivi riferimenti al presunto e paventato disservizio, c'è solo un generico e vago riferimento ad un presunto servizio non attivato; tantomeno, appare piuttosto difficile collocare temporalmente la vicenda, mancando del tutto date di riferimento. Anche la stessa presunta paventata illegittimità delle fatture emesse dall'operatore non è supportata da una produzione documentale: l'utente, infatti, non ha allegato alcuna fattura all'istanza. È chiaro che le richieste avversarie così come formulate non permettono all'operatore di comprendere l'oggetto della contestazione e di poter assumere una idonea posizione difensiva, pertanto l'istanza dovrà necessariamente essere dichiarata inammissibile per aver controparte disatteso integralmente il prescritto onere probatorio. Di certo il Corecom adito accoglierà l'eccezione in parola, stante, peraltro, l'omessa integrazione documentale - volta, appunto, a sanare la dedotta insufficiente produzione documentale - dallo stesso disposta a carico della XXX con nota del 01/07/2019 e da questa non assolta. E' pacifico, dunque, che conseguenzialmente, tutte le richieste economiche avanzate da parte avversa dovranno essere disattese. Per scrupolo difensivo, in ogni caso, lo scrivente osserva nel merito che – considerato che l'utente proprio nell'istanza fa

riferimento al n. XXX0662 e per esso contesterebbe l'emissione delle fatture senza però allegarne alcuna – la suddetta linea è sempre rimasta attiva e funzionante. Rebus sic stantibus, la Fastweb S.p.A. chiede, in via preliminare, dichiararsi l'istanza inammissibile per le ragioni spiegate in narrativa; nel merito, la Fastweb S.p.A., chiede il rigetto dell'avversa istanza siccome del tutto infondata.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato. L'eccezione di inammissibilità sollevata dal gestore inerente l'omessa produzione della documentazione attestante il rapporto contrattuale in contestazione, può essere superata dal fatto che nel fascicolo documentale sono presenti comunicazioni trasmesse da Fastweb all'istante proprio in virtù del contratto esistente tra le parti. Nel merito si osserva che l'istante lamenta la mancata regolarizzazione della posizione debitoria conseguente a fatturazioni ingiustificate in quanto contenenti addebiti per servizi attivati successivamente alla data delle richieste di pagamento, di cui chiede l'emissione di note di credito. Nell'istanza, peraltro generica nella descrizione dei fatti, sono presenti diverse segnalazioni trasmesse all'operatore che tuttavia non sono risultate bastevoli a comprendere gli esatti termini della questione. L'istante, in tale sede, avrebbe dovuto precisare innanzitutto in quale data veniva effettuata la richiesta di "migrazione fonia primario dei numeri XXX0662, XXX4324 e XXX6111" nonché allegare le fatture di cui chiede l'emissione delle note di credito, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità degli addebiti. In via preliminare, giova precisare che, nonostante l'istanza di definizione di cui si discute risulti generica e non supportata da documentazione idonea a comprendere precisamente quanto lamentato, il relativo procedimento è stato comunque avviato esclusivamente nell'ottica del favor utentis, per accertare, in sede istruttoria, la sussistenza o meno di pregiudizi suscettibili di indennizzo in favore dell'istante. Tuttavia, l'estrema genericità dell'istanza non è stata superata nemmeno nel corso del presente procedimento, impedendo di fatto allo scrivente di procedere alla verifica della fondatezza delle pretese. In particolare, nessun nuovo elemento risulta acquisito poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza, neanche a seguito di specifica richiesta di integrazione istruttoria del 01/07/2019, con la quale venivano richiesti in particolare il contratto sottoscritto per le numerazioni oggetto del presente procedimento, le fatture contestate, con la specifica delle somme indebite, nonché di specificare e chiarire meglio le motivazioni per le quali le somme medesime sarebbero da considerarsi non dovute. Per le ragioni sopra esposte, nell'impossibilità di accertare le doglianze dell'istante, stante la genericità con la quale è stata formulata l'istanza e la mancata allegazione di documentazione a supporto, le richieste dell'istante, di cui ai sub i) e sub ii), non possono che essere rigettate. Quanto alla richiesta di cui al sub iii) si precisa che per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico dell'operatore convenuto in tal senso, atteso che non è stato accertato

alcun addebito nei confronti dello stesso. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dalla società XXX s.r.l. nei confronti di Fastweb s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

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.

L'Aquila, lì 29/01/2020

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.