



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 18/2021

**ROSARIO ESPOSITO / FASTWEB SPA  
(GU14/118739/2019)**

### **Il Corecom Campania**

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 29/04/2021;

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 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 l’istanza di ROSARIO ESPOSITO del 06/05/2019 acquisita con protocollo n. 0192935 del 06/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **1. La posizione dell’istante**

Il Sig. Rosario Esposito lamenta, relativamente all’utenza avente codice cliente 4418399, che “in data 21/11/2016 ho inviato la raccomandata numero 1503483437 per la risoluzione del rapporto contrattuale, ma nonostante la disdetta inviata, i rispettivi canoni mensili vengono sottratti dal conto corrente p e c. Alla luce di tali premesse, l’Utente chiede: la restituzione somme Indennizzo per mancata lavorazione disdetta raccomandata AR del 21/11/2016 Indennizzo per mancata risposta a pec del 27/12/2018, il tutto per una somma complessiva pari ad € 800,00.

## 2. La posizione dell'operatore

In merito alla suddetta contestazione, per Fastweb S.p.A., l'assoluta infondatezza delle domande esperite dall'istante. Si rileva innanzitutto che Fastweb S.p.A. ricevuta la richiesta di disdetta da parte del Sig. Rosario Esposito in data 23 novembre 2016, ha immediatamente avviato tutte le procedure volte alla corretta e celere implementazione della stessa; si da il caso, tuttavia, che nelle more di tale procedura, mentre la chiusura del contratto è avvenuta entro i tempi previsti, ovvero il 23 dicembre 2016, per quanto concerne l'account dell'istante, a causa di un disallineamento di sistema, l'esponente ha avuto bisogno dal punto di vista amministrativo, di un lasso di tempo maggiore al fine di procedere con la definitiva chiusura dello stesso, per la cui realizzazione è stato necessario attendere le risorse da validare per la cessazione, cessazione che poi è avvenuta correttamente in data 13 dicembre 2018. Questo è il motivo per cui sono state emesse fatture successivamente alla data di efficacia della disdetta (23 dicembre 2016). Il servizio clienti Fastweb è intervenuto emettendo una serie di note di credito in favore dell'istante ancora prima della chiusura dell'account (dunque prima del 13 dicembre 2018) alle quali poi si sono aggiunte quelle post chiusura. Nel dettaglio si rileva che le fatture pagate indebitamente dal Sig. Rosario Esposito nelle more della chiusura del contratto (dicembre 2016-dicembre 2018) ammontano ad € 840,86, somma che l'esponente società ha provveduto a rimborsare quasi integralmente all'istante, che nello specifico sono state emesse note di credito in favore dell'istante per un importo complessivo pari ad € 724,18. Si rileva, altresì, che risultano già emessi rimborsi in favore dell'istante per euro 566,98, per i quali sono stati emessi assegni di traenza incassati. In virtù di tanto è evidente che la somma totale che resta ancora da rimborsare all'istante è pari solo ad € 116,68. Per il ritardo nella gestione della disdetta la Delibera indennizzi non contempla alcun indennizzo, ma prevede solo il rimborso di somme pagate successivamente alla disdetta, rimborso che, si ribadisce, l'esponente società ha già provveduto ad emettere quasi per intero. Per quanto concerne, infine, la richiesta di indennizzo formulata da controparte "per mancata risposta a pec del 27/12/2018, si evidenzia anche in tal caso la palese e manifesta infondatezza di una simile richiesta, laddove innanzitutto la pec in oggetto risulta correttamente gestita da Fastweb attraverso riscontro fornito via mail in data 10.01.2019 sull'indirizzo [rmfa75@hotmail.it](mailto:rmfa75@hotmail.it). Ad ogni modo, appare necessario rilevare l'orientamento Agcom secondo cui: "in tal senso consolidato l'orientamento dell'Autorità nell'asserire che l'utente, attraverso il deposito dell'istanza di conciliazione, momento nel quale si avvia un procedimento alternativo di contatto e confronto con l'operatore, sostanzialmente rinuncia alla gestione del reclamo ai sensi della Carta dei servizi" (Delibera 79/19/CIR). Pertanto, a fronte di un reclamo del 27 dicembre 2018, e l'istanza di conciliazione presentata presso il Corecom Campania dal Sig. Rosario Esposito in data 01.02.2019 alcun indennizzo dovrà essere riconosciuto, in quanto l'istanza di conciliazione è stata presentata nei 45 giorni previsti dalla normativa per la gestione dei reclami.





### 3. Motivazione della decisione

Le richieste ulteriori formulate dalla parte istante possono invece essere parzialmente accolte alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e per le considerazioni che seguono. L'Istante ha regolarmente e formalmente inviato comunicazione di disdetta a mezzo lettera Racc. A/R in data 21 novembre 2016 ricevuta da Fastweb in data 23 novembre 2016, giusta copia depositata in atti. Risulta assolto, pertanto, l'onere della prova in merito all'invio della disdetta. A tale proposito ed in base ai principi generali sull'onere della prova, in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella 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, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale 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 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Inoltre, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, espresso in svariate pronunce (ex plurimis, Delibere Agcom 85/07/CIR, 45/08/CIR, 54/08/CIR, 15/09/CIR e 39/09/CIR), gli Operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'Utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di disattivazione del servizio, l'Operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a fornire precisa dimostrazione che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da propria colpa. Il Gestore, in questo caso ha pacificamente ammesso l'inadempimento relativo al ritardo con il quale ha gestito la disdetta non contestando la doglianza nemmeno sotto il profilo temporale, e provando, la data di effettiva cessazione dell'utenza. Per questo motivo, si rende disponibile ad effettuare lo storno delle fatture e il rimborso ma ritiene di non essere tenuto a corrispondere all'Utente l'indennizzo così come dalla stessa domandato. Alla luce di quanto sopra, ed attesa la responsabilità del Gestore nel non aver dato seguito tempestivamente alla richiesta di recesso inoltrata dalla sig Esposito, quest'ultimo ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile/amministrativa fino alla data dell'effettiva cessazione del servizio attraverso lo storno delle fatture e rimborso a tale data. Alla luce delle considerazioni svolte e della copiosa giurisprudenza in merito, tuttavia non si accoglie la richiesta di indennizzo così come avanzata dall'Utente. A tale riguardo deve affermarsi che la ritardata lavorazione



della disdetta da parte dell'Operatore non sia riconducibile a nessuna ipotesi di indennizzo, così come prospettato dall'Utente. Come più volte ha avuto occasione di pronunciarsi questo Corecom ma anche per consolidata giurisprudenza Agcom ( ex multis 83/14/CIR e conformi n.141/14 e 96/14 Corecom Calabria, Det.4/2014 Corecom Emilia Romagna, solo per citarne di recenti), con la disdetta contrattuale l'utente, manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione può subire, in caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione, con chiusura della posizione contabile a suo carico. A meno che l'indebita permanenza dei servizi attivi col gestore non crei un disagio effettivo per l'utente, precludendogli la possibilità di fruizione dei medesimi con altro gestore ( es. nei passaggi tra operatori) o nel caso di contratti per una pluralità di utenze concesse in uso a terzi ( es. nei contratti aziendali) laddove la permanenza del servizio attivo produce un danno al titolare del contratto dovuto all'utilizzo da parte di terzi non desiderato, con relativa generazione di consumi. ( cfr. corrispondenti Corecom Lazio) Pertanto la mancata lavorazione del recesso, non comporta automaticamente la configurazione di un indennizzo ai sensi del Regolamento, risolvendosi per lo più, in una fruizione teorica del servizio senza obbligo di corrispondere alcun canone come nel caso in esame. Viene riconosciuto all'utente il rimborso di euro 116,68. Sul reclamo l'Istante, non ha diritto a veder riconosciuto un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, presentato a mezzo pec in data 27 dicembre 2018 in base alla carta dei servizi. Su tale questione si richiama, una pronuncia dell'Agcom (del. n. 212/18/CIR), in cui l'Autorità ha rigettato la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto la domanda di conciliazione risultava presentata nella pendenza dei termini per la risposta. L'Agcom, in particolare, ha motivato tale decisione statuendo che: "per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, infatti, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi.

Per tutto quanto sopra esposto e visto il valore della richiesta dell'istante;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. La società Fastweb Spa, per tutte le motivazioni in premessa, è tenuta a corrispondere all'utente Esposito Rosario il rimborso totale di euro 116,68, da versare entro 120 gg. dalla data di notifica del presente provvedimento mediante bonifico o assegno sul c/c dell'istante indicato in piattaforma Conciliaweb.

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.

IL PRESIDENTE  
Dott. Domenico Falco

VISTO: IL DIRIGENTE AD INTERIM  
Dott. Alfredo Aurilio