

DELIBERA N. 15/2024/DEF

**XXX XXX/FASTWEB SPA
(GU14/649380/2023)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 29/05/2024;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 06/12/2023 acquisita con protocollo n. 0313825 del 06/12/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 6 dicembre 2023, il sig. XXXXX XXXXX (d'ora in poi, anche soltanto Istante od Utente) ha contestato a Fastweb Spa (d'ora in poi, anche solo Fastweb od Operatore) i fatti di seguito rappresentati.

In data 26 aprile 2012, sottoscriveva con Fastweb un abbonamento con addebito diretto sul proprio conto corrente, con i seguenti riferimenti: XXX XXX (cliente); XXXXXXXXXXXXXXXX (codice fiscale); Via XXXX XXXX n. XX, XXXX XXX (indirizzo presso il quale veniva attivato il servizio); J@Y (Tariffa).

Nell'agosto del 2013, richiedeva il trasferimento del contratto ad un nuovo indirizzo e nello specifico: XXX XXX (cliente); XXXXXXXXXXXXXXXX (codice fiscale); 05.08.2013 (data sottoscrizione nuovo contratto); Via XXX XXX n. X, XXX XXX (nuovo indirizzo di attivazione del servizio); J@Y (Tariffa).

A seguito del trasferimento, l'utenza di XXXX non era più attiva e, qualche mese dopo, l'immobile veniva venduto. Soltanto di recente, constatava che, nonostante l'avvenuta comunicazione della disdetta contrattuale e l'attivazione della nuova utenza su XXX (sempre regolarmente pagata), Fastweb continuava ad effettuare addebiti diretti sul proprio conto corrente, pari ad € 28 al mese, per l'utenza di XXXX, ormai trasferita e, quindi, non più attiva.

Gli addebiti ingiustificati, ad oggi ammontanti a complessivi € 2.968,00 (106 rate da € 28/mese), venivano finalmente interrotti nel mese di Agosto 2023, a seguito di reclamo aperto su AltroConsumo.

Nella risposta di agosto 2023, il servizio clienti fastweb precisava che la richiesta di disdetta del 12 agosto 2013 risultava revocata con registrazione vocale del successivo 22 agosto. In realtà, con quest'ultima – seguendo le indicazioni dell'operatore del negozio fastweb – veniva sì richiesta la revoca della disdetta del contratto, ma per poter procedere al trasferimento della linea (non disdirla e basta) e con un costo ridotto: ascoltando la registrazione risulta evidente che la revoca anzidetta era propedeutica a effettuare il trasloco (tra l'altro, con un buono sconto dedicato) e non a mantenere attiva la linea.

Alla luce delle evidenziate circostanze, l'Istante ha richiesto: il rimborso degli importi fino ad oggi ingiustamente addebitati per un totale di € 2.968,00, a fronte del quale Fastweb, in sede conciliativa, aveva proposto a saldo e stralcio la somma di € 100, non accettata in quanto di gran lunga inferiore agli ingiustificati addebiti.

2. La posizione dell'operatore

Con rituale memoria depositata in data 18 gennaio 2024, quindi, nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), Fastweb ha contestato la fondatezza delle pretese di controparte, puntualizzando che:

- in data 26.04.2012, è stato concluso con l'Utente un contratto per la fornitura del servizio di telefonia fissa presso la propria abitazione sita in XXX (codice cliente: XXXX), tempestivamente attivato da Fastweb;

- in data 05.08.2013, tra le parti, è stato stipulato un altro contratto avente ad oggetto l'attivazione dei medesimi servizi presso un altro indirizzo sito in XXX (codice cliente: XXX), con applicazione della promozione "porta un amico", richiesta dall'account XXXX (come si evince dalla scontistica presente nelle fatture n. XXXXX e n. XXXXX, relative ad entrambi gli account);

- il 9 agosto 2013, l'Utente ha trasmesso a Fastweb la comunicazione di recesso dal contratto relativo all'utenza di XXXX (c.c. XXXXX). Disdetta poi revocata in data 22 agosto 2013, con la conseguenza che il contratto relativo all'utenza di XXX è rimasto attivo. In tale occasione, Fastweb ha assegnato all'Utente uno sconto di € 40,00 (erogato nella fattura n. XXXXX, emessa il 14 settembre 2013) a parziale copertura del contributo di trasloco, che, tuttavia, non è mai stato richiesto dall'Istante;

- l'Utente ha trasmesso a Fastweb la comunicazione di recesso dal contratto relativo all'utenza di XXX soltanto il 9 agosto 2019, cui è seguita, il 9 settembre 2019, la chiusura dell'account, nonché la comunicazione di recesso dal contratto per l'utenza di XXXX, in data 27 luglio 2022, con chiusura dell'account il successivo 25 agosto;

- i fatti sopra rappresentati e documentati evidenziano l'assenza di responsabilità in capo a Fastweb che ha correttamente proseguito nel fornire il servizio presso entrambi gli indirizzi riferibili all'Utente e a fatturare i relativi canoni. L'Istante, invero, dapprima, ha stipulato un secondo contratto con Fastweb e esercitato il recesso da quello precedente, e, poi, ha revocato il recesso dal primo contratto senza mai chiedere il trasloco dell'utenza, né recedere dal secondo contratto sottoscritto;

- la contestazione degli importi fatturati è peraltro tardiva, in quanto è avvenuta per la prima volta soltanto nell'anno 2023. La richiesta di rimborso delle fatture emesse da Fastweb a partire dall'anno 2013, tra l'altro, non è stata provata, atteso che l'Istante non ha prodotto né le stesse, né le relative ricevute di pagamento.

Fastweb ha concluso la propria memoria, richiedendo il rigetto della pretesa di controparte, in quanto radicalmente infondata, in linea di fatto e di diritto.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS).

Nel merito, esaminata la documentazione acquisita al fascicolo, si ritiene di non poter accogliere l'istanza per le ragioni di seguito esplicitate.

L'Istante contesta a Fastweb la debenza di importi afferenti all'utenza fissa (codice cliente: XXXX), attivata, il 26 aprile 2012, presso l'abitazione di XXXX, in quanto successivi alla comunicazione di recesso dal contratto, trasmessa con raccomandata A/R del 6 agosto 2013. Fastweb, dal canto suo, ha sostenuto che il recesso è stato revocato in data 22 agosto 2013, con la conseguenza che l'utenza n. XXXX è rimasta attiva, e che, medio tempore, l'Utente, in data 5 agosto 2013, ha concluso un nuovo contratto (codice cliente: XXXX) per l'attivazione del medesimo servizio presso un altro indirizzo sito in

XXXX. L'Istante, pur dando conferma della stipulazione del predetto contratto e della revoca del recesso, ha peraltro specificato che quest'ultima avrebbe avuto quale unico scopo la riattivazione della linea per consentirne il trasferimento diretto, ad un costo ridotto, presso la sua nuova abitazione ubicata in XXXX, sì che l'utenza non avrebbe dovuto essere più attiva all'indirizzo di XXXX. A riprova di quanto sostenuto, ha prodotto la registrazione telefonica effettuata, in data 22 agosto 2013, con l'addetto di Fastweb.

L'Operatore, al riguardo, si è limitato a riferire che, in sede di registrazione, è stato riconosciuto all'Utente un contributo per trasloco di importo pari ad € 40,00, nel contempo, precisando di non avere poi dal medesimo ricevuto richiesta alcuna di trasferimento della linea, con la conseguenza che entrambe le utenze, quella di XXXX e quella di XXXX, sono rimaste attive.

Ciò premesso, si rammenta che, in osservanza dei principi che presiedono alla disciplina dell'onere della prova in materia di obbligazioni, qualora sia dedotto l'inadempimento di un'obbligazione, il creditore della prestazione deve provare la fonte del suo diritto, limitandosi ad allegare il mero inadempimento della controparte, gravando poi sul debitore l'onere di dimostrare il fatto estintivo dell'altrui pretesa. Nel caso di specie, pare possibile sostenere che l'istante non ha soddisfatto gli oneri probatori di spettanza. In particolare, egli non ha prodotto la richiesta di trasloco della linea fissa dall'abitazione di XXX a quella ubicata in XXX o documentazione dalla quale possano dedursi gli effettivi accordi presi al riguardo con l'Operatore. Né può a questi fini riconoscersi rilevanza probatoria alla registrazione vocale allegata. Dall'ascolto della stessa, invero, non è dato evincere non solo il rapporto di pregiudizialità tra la revoca del recesso dal contratto di fornitura del servizio presso l'abitazione di XXXX ed il trasloco di quest'ultimo a quella di XXX – quale, a dire dell'Istante, la registrazione avrebbe dovuto provare – ma, più in generale, elementi cognitivi di efficace supporto alle proprie ragioni. In essa, ai fini che interessano, vi è soltanto un generico accenno ad un contributo di Fastweb per trasloco di importo pari ad € 40,00 senza ulteriori e più circostanziate precisazioni al riguardo.

Ciò che evidenziano le risultanze istruttorie – così come non diversamente integrate dall'Istante con documentazione adeguata a dimostrare le proprie affermazioni – è che, in primo luogo, per attivare lo stesso servizio presso l'abitazione sita in XXX, egli, in realtà, in data 5 agosto 2013, ha sottoscritto un nuovo contratto, e che, in secondo luogo, la revoca del recesso, non essendo stata seguita dal trasloco della linea, ha operato nel senso di mantenere attiva l'utenza di XXX.

Egli, infine, non ha altresì allegato le fatture delle quali ha chiesto il rimborso né la documentazione attestante gli avvenuti addebiti a riprova dell'effettivo pagamento dei costi del servizio per l'ammontare complessivo di € 2.968,00.

In un quadro documentale così nebuloso, inadeguato a fornire elementi cognitivi caratterizzati da chiarezza e certezza, appare evidente come l'Istante non sia riuscito a raggiungere la soglia probatoria e di allegazione minima necessarie per poter valutare la fondatezza della propria richiesta e, se del caso, accoglierla.

DELIBERA

1. Per le motivazioni di cui in premessa, l'istanza presentata dal Sig. XXX nei confronti di Fastweb SpA viene integralmente rigettata.

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.

Milano, 29 maggio 2024

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi