

DELIBERA N. 87/2021/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxxx/Fastweb SpA.

(GU14/338624/2020)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 29 luglio 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia*”, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza dell’utente xxxxxx, del 13/10/2020 acquisita con protocollo n. 0420165 del 13/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 050770xxx con la società Fastweb SpA (di seguito per brevità Fastweb) lamenta la sospensione dell’utenza e la richiesta di pagamento tramite una società di recupero del credito, per fatture non pagate.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

“A seguito della disdetta del servizio SKY in abbinamento all’offerta, non sono più state recapitate fatture e il servizio è stato sospeso per cause non imputabili alla sottoscritta. Sollecitato il servizio clienti subito per avere informazioni in merito, non hanno mai risolto il mio problema e le linee erano disattivate Oggi a distanza di anni esce una società di recupero crediti e richiede 2164.46 euro di servizi non forniti”.

In data 16 luglio 2020, a mezzo pec, tramite l’associazione di riferimento, formulava reclamo a Fastweb con il quale contestava la richiesta di pagamento della somma di euro 2164.46 per fatture non pagate, formulata da una società di recupero del credito in nome e per conto dell’operatore Fastweb. Nella medesima missiva l’istante rappresentava *“che a seguito della disdetta del servizio SKY in abbinamento alla (...) offerta, non sono più state recapitate fatture e il servizio è stato sospeso”.* L’istante *“visto che le fatture non arrivavano più, ha sollecitato molteplici volte il servizio clienti senza vedersi risolvere il problema. Anzi, i servizi sono stati sospesi e perciò non usufruibili anche in presenza di pagamenti regolari dietro emissione di fatture”.*

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

i) lo “*Storno totale fatture [e il] Ritiro recupero crediti*”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Fastweb ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ne ha eccepito *“l’estrema genericità ed indeterminatezza”* precisando che *“l’utente in relazione ai*

presunti disservizi consistenti in “sospensione del servizio in seguito al mancato ricevimento delle fatture” non indica il periodo di mancata ricezione delle fatture e non fa riferimento all’arco temporale di sospensione del servizio” e che tale circostanza “impedisce alla scrivente società di formulare una adeguata difesa, pertanto l’istanza è inammissibile”.

Nel merito, la società Fastweb ha evidenziato che “non rileva nessuna anomalia nella postalizzazione delle fatture in concomitanza al recesso del 17.09.2014 formalizzato dall’utente per la componente Sky, (doc. 1) così come asserito da parte avversa nell’istanza GU1. A dimostrazione di quanto sopra affermato, produciamo il quadro contabile, (doc. 2) da cui emerge che l’utente ha onorato regolarmente i pagamenti delle fatture con metodo di pagamento “bollettino postale” (identificato nel quadro contabile con il codice DV) per il periodo che va dal giorno 17.09.2014, data del recesso contrattuale con Sky, al giorno 11.02.2015, data dell’ultimo pagamento effettuato dall’istante.

È pacifico che quanto contestato da parte avversa sulla mancata ricezione delle fatture, in seguito al recesso della componente Sky, non corrisponde al reale accadimento dei fatti. Ma vi è di più, l’operatore Fastweb non ha mai disposto la sospensione del servizio della linea dati e voce con numero associato 05077xxx, e ha continuato ad erogare correttamente i servizi, quali richiesti nella proposta contrattuale (doc. 3) ed emesso, periodicamente, le fatture sino al giorno 31.03.2020, data in cui il contratto è stato chiuso in seguito a migrazione Donating, avviata dall’Operatore Recipient Wind, il 13.03.2020, ed espletata correttamente il 31.03.2020, come emerge dalla schermate dei nostri sistemi allegate nel doc. 4. Per quanto concerne la contestazione mossa da parte avversa, in relazione alle fatture insolute pari a € 2.146,46 che riguardano il periodo di fatturazione che va dal 01.03.2015 sino al 01.04.2020, ad eccezione di quelle emesse nel bimestre febbraio e marzo 2020 che risultano pagate dall’istante, non si ravvisa, sui nostri sistemi, nessuna segnalazione/reclamo effettuata dalla Sig.ra xxx. A tal proposito occorre precisare che la mancata tempestiva contestazione delle fatture, implica una loro accettazione come previsto dalle CGC, qui allegate (doc. 5) all’art. 16. 8 Corrispettivi - Fatturazioni – Pagamenti Servizi FASTWEB: Addebito in Conto FASTWEB, che stabilisce quanto segue: “Eventuali reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati a FASTWEB nelle forme e nei termini previsti dal paragrafo 27.1. In assenza di tempestivo reclamo e comunque nei termini previsti dal paragrafo 27.2, le fatture si intenderanno accettate dal Cliente. La presentazione del reclamo, non esime il Cliente dal pagamento nei termini di scadenza degli importi fatturati e non contestati”. Tenuto conto che dai nostri sistemi non risulta che l’istante abbia eccepito alcunché, ne consegue che gli importi addebitati devono ritenersi accettati. Infine, occorre osservare che Fastweb ha continuato ad erogare il servizio, senza contestazione alcuna dell’utente, onorando, quindi, l’obbligazione contrattuale. Per contro, parte istante ha ricevuto il servizio ma non ha mai provveduto al pagamento delle fatture, incorrendo nell’inadempimento contrattuale che impone all’utente – quale obbligazione – il pagamento delle fatture. Né la contestazione sulla mancata ricezione delle stesse – seppur fosse accertata – non esime l’istante

dall'adempimento dell'obbligazione di pagamento, posto che secondo l'ordinaria diligenza ben avrebbe potuto reperirle tramite l'accesso alla "MyFastpage" (l'area clienti Fastweb che permette ai clienti di gestire la propria offerta, visualizzare il conto Fastweb e le ultime due fatture emesse con il dettaglio del traffico, visualizzare i consumi e le spese dell'abbonamento e ricevere assistenza) oppure richiedendole a mezzo mail al servizio clienti di Fastweb. Non è pensabile che l'istante possa essere esonerato dal pagamento di fatture relative ad un arco temporale di due anni, laddove il servizio risulta pacificamente erogato e utilizzato."

Con riferimento al reclamo, l'operatore ha rilevato che "l'istante, in data 16.07.2020, contestualmente all'avvio della procedura di Conciliazione con UG/306248/2020, e dopo diversi mesi dalla chiusura del contratto, ha inviato un reclamo prodotto sul fascicolo documentale. Fastweb in data 07.09.2020 dava riscontro al reclamo, comunicando all'utente che a seguito della presentazione dell'istanza, la controversia era in gestione dell'ufficio legale di Fastweb (doc. 6). Sulla questione segnalo una pronuncia dell'Agcom (n. 212/18/CIR), in cui ha rigettato la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, con la seguente motivazione: "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. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile" (doc. 7).

La società Fastweb quindi, ha concluso chiedendo il rigetto delle richieste di parte istante.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

L'istante lamenta di non avere ricevuto le fatture di Fastweb dopo aver dato disdetta per i servizi Sky relativi ad un contratto "home pack" con i due operatori, di avere subito la sospensione del servizio dalla società Fastweb e di avere ricevuto, tramite una società di recupero del credito la richiesta di pagamento della somma di 2164.46 euro per fatture insolute, laddove l'operatore contesta la genericità delle richieste dell'istante, eccepisce di non avere "mai disposto la sospensione del servizio della linea dati e voce con numero associato 05077xxxx", di avere erogato "correttamente i servizi, quali richiesti nella proposta contrattuale (doc. 3) ed emesso, periodicamente, le fatture sino al giorno 31.03.2020, data in cui il contratto è stato chiuso in seguito a migrazione Donating, avviata dall'Operatore Recipient Wind, il 13.03.2020, ed espletata correttamente il 31.03.2020".

La domanda non è fondata e deve essere rigettata per le argomentazioni di seguito svolte.

In via preliminare ed assorbente, si ritiene meritevole di accoglimento l'eccezione formulata dall'operatore relativa alla *"genericità ed indeterminatezza"* dell'istanza che risulta priva di documentazione a supporto delle proprie asserzioni.

In particolare, l'istante riferisce di non avere ricevuto le fatture dall'operatore e di avere subito la sospensione dell'utenza.

A fronte di dette contestazioni, però non risulta agli atti del procedimento, alcuna segnalazione all'operatore né in ordine all'asserita mancata ricezione delle fatture, né con riferimento alla sospensione dell'utenza in ordine alla quale, peraltro, non è dato conoscere il lasso temporale di riferimento circostanza che non consente, pertanto, a questo CoReCom la verifica di quanto contestato.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione.

Nonostante parte istante affermi di aver segnalato per le vie brevi i disservizi all'operatore, (mancata ricezione delle fatture e sospensione dell'utenza) non c'è evidenza probatoria, né risultano indici presuntivi delle effettuate segnalazioni (quali, a mero titolo esemplificativo, la data e l'orario di contatto del Servizio clienti, il codice del *trouble ticket* eventualmente aperto, il codice dell'operatore con il quale è intervenuto il contatto) le quali avrebbero posto a conoscenza l'operatore della problematica e, quindi, consentito di intervenire per la risoluzione della stessa.

L'unica documentazione presente agli atti è relativa ad una contestazione effettuata in data 16 luglio 2020, a mezzo pec tramite l'associazione di riferimento, successiva alla cessazione del contratto che, in base a quanto affermato da Fastweb e non contraddetto dall'istante, risulterebbe essere avvenuta a seguito di migrazione, *"avviata dall'Operatore Recipient Wind, il 13.03.2020, ed espletata correttamente il 31.03.2020"* e di poco anteriore alla presentazione del tentativo obbligatorio di conciliazione, circostanza che non consente neppure di riconoscere un eventuale indennizzo per mancata risposta al reclamo atteso che, come affermato più volte dall'Autorità, con il deposito dell'istanza di conciliazione (nel caso di specie effettuata in data 16 luglio 2020) l'istante avvia *"un procedimento alternativo di contatto e confronto con l'operatore, [con cui] sostanzialmente rinuncia alla gestione del reclamo ai sensi della Carta dei servizi"* (Delibera 79/19/CIR).

Pertanto, per le considerazioni sopra svolte e in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015) e deve essere rigettata.

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da xxxx nei confronti di Fastweb SpA. per le motivazioni di cui in narrativa.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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.

Firenze, 29 luglio 2021

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)