



DELIBERA N 40/2021

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Fastweb XXX (GU14/86/2018).

Il 29 novembre 2021, alle ore 11.00, presso la sede del Consiglio - Assemblea legislativa regionale delle Marche, in Piazza Cavour n. 23, ad Ancona, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (Corecom Marche).

Sono presenti il Presidente, Cinzia Grucci; il Vicepresidente, Maurizio Blasi e il Consigliere componente Massimo Iacopini.

Assiste il dirigente del Servizio Supporto agli Organismi regionali di garanzia, Maria Rosa Zampa, anche con funzioni di Segretario del Corecom Marche.

#### IL CORECOM MARCHE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 19 giugno 2013 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti), di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 73/11/CONS del 16 febbraio luglio 2011 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza prot. n. 2763 del 15 marzo 2018, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Fastweb XXX ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota prot. n. 7371 del 29 agosto 2018 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 4 ottobre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 4 ottobre 2018;

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

La società istante lamenta il ritardo dell'attivazione del servizio WOW – FI richiesta con atto di sottoscrizione del contratto ed il pagamento del servizio richiesto quando ancora non era stato attivato, pertanto inutilizzato.

In particolare ha fatto presente quanto segue:

- a) al momento della sottoscrizione di diversi servizi acquistati con Fastweb, aveva sottoscritto la richiesta di un servizio aggiuntivo denominato “WOW-FI” di Fastweb;
- b) il “WOW-FI” di Fastweb era stato richiesto principalmente per offrire un servizio migliore di connessione Wi-Fi, in modo particolare per le campagne di Marketing della società istante;
- c) La linea Fastweb è stata attivata nel mese di Aprile 2017 mentre il Router WOW-FI è stato installato all'incirca verso la metà del mese di Agosto 2017 (dopo 4 mesi).

In base a tali premesse, la società istante ha chiesto, quanto segue:

- 1) indennizzo per la mancata installazione del servizio nei tempi;
- 2) il rimborso dei canoni dei servizi pagati per l'utilizzo di un servizio mai ricevuto prima di Agosto.

### **2. La posizione dell'operatore**

Fastweb XXX con memoria depositata nei termini di legge, ha contestato sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In particolare, in via preliminare ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza di definizione, poiché la società istante non ha chiesto l'attivazione del servizio denominato “WOW-FI”.

Invece, nel merito, Fastweb ha dedotto quanto segue:

1. la proposta di abbonamento a cui ha aderito la società istante è denominata “Unlimited Business”;
2. l'istante non ha chiesto l'attivazione del servizio denominato “WOW-FI”, pertanto, non si è provveduto all'attivazione del servizio medesimo come si evince dal contratto prodotto in atti;
3. l'istante non ha dato prova della richiesta né con un reclamo, né con la produzione di fatture in cui il servizio è stato addebitato, né tanto meno producendo ulteriore contratto o richieste diversamente inoltrate all'operatore;
4. l'operatore, al solo fine di fidelizzare l'utente, ha già corrisposto la somma di euro 180,00 (centottanta/00) nella fattura numero LA0036XXXX del 14 ottobre 2017.

### 3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'eccezione di inammissibilità avanzata dall'operatore circa la mancata attivazione del servizio denominato "WOW-FI" viene rigettata, poiché attiene ad una circostanza di merito e non alla legittimità dell'istanza medesima. Pertanto l'istanza di definizione, soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è proponibile ed ammissibile.

Nel merito, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, le richieste formulate dalla parte istante devono essere respinte perché, in base alla documentazione prodotta dalle parti, non risulta provata alcuna richiesta di attivazione del servizio "WOW- FI" da parte dell'utente come di seguito specificato.

Nella fattispecie del caso in esame la società istante ha lamentato il ritardo dell'attivazione del servizio "WOW- FI", servizio richiesto con la sottoscrizione del contratto, reclamandone il pagamento nel periodo in cui ancora non era stato attivato oltre al riconoscimento di un indennizzo per la sua tardiva attivazione. Nella ricostruzione di parte istante il servizio non sarebbe stato attivato da Aprile ad Agosto 2017.

Fastweb, nel corso dell'istruttoria, ha prodotto una proposta di abbonamento stipulata da Miramare Srl il 23 Febbraio 2017, per il passaggio della numerazione 07219XXXX, denominata "Unlimited Business", assegnando all'utente il Codice Cliente numero LA0082XXXX, da cui risulta "spuntato" il servizio "Prime Edition" e non, invece, il servizio "WOW – FI".

Dalla fattura numero LA0036XXXX del 14.10.2017, prodotta in atti dall'operatore e collegata al Codice Cliente LA0082XXXX, risulta addebitato il canone per l'offerta "Unlimited Business" relativo alla numerazione 07219XXXX, inerente la sede di Via XXX (XXX) e accreditato la somma di euro 180,00 (centottanta/00) per servizio WI FI.

Stando ai documenti acquisiti agli atti, ne deriva che l'istante ha attivato nel 2017 un'offerta business per le piccole e medie imprese opzionando solo il servizio "Prime Edition" il cui costo è stato, peraltro, restituito con la fattura di ottobre sopra citata.

Dalla fattura numero M00647XXXX, del 1 agosto 2018, prodotta in atti dall'istante e collegata al diverso Codice Cliente 828XXXX, risulta addebitato il canone per l'offerta "Business Class Special Edition" relativa alla diversa numerazione 072188XXXX, inerente la sede di Via XXX - XXX.

Tale ultima numerazione non è stata oggetto di contestazione nel formulario UG e GU14 e presuntivamente attiene all'attivazione di altra offerta per una sede operativa diversa, ma che non può essere oggetto di contestazione in sede Corecom perché mai citata nei formulari e, quindi, mai entrata nel "*petitum*" delle istanze di primo e secondo grado. Inoltre, non risulta prodotto agli atti alcuna altra proposta di abbonamento collegata al Codice Cliente 828XXXX. In base al principio di riparto dell'onere della prova (v. per tutte Cass. Sez. Un. del 30 ottobre 2001 n. 13.533) nel caso in esame è stato dedotto un inesatto adempimento di obbligazione da parte del creditore della prestazione senza, peraltro, provare la fonte del rapporto negoziale. Mentre il debitore della prestazione ha dato prova contraria depositando nel corso del procedimento il contratto sottoscritto il 23 febbraio 2017, per la numerazione 07219XXXX, da cui si evince l'attivazione del servizio "Prime Edition" e non quella del servizio "WOW – FI", fornendo così la prova del fatto "estintivo" del diritto di credito eccepito dall'istante.

Pertanto, in mancanza di prova circa l'attivazione del servizio "WOW-FI" e considerata anche la restituzione della somma di euro 180,00 (centottanta/00), per il servizio WI FI attivato nella proposta di abbonamento del 2017, si ritiene di non accogliere le richieste avanzate da parte istante.

D'altronde, questa Autorità, non può estendere la decisione ad un oggetto del contendere mai inserito nell'istanza di conciliazione e nell'istanza di definizione che hanno avuto come *petitum* la sola numerazione 07219XXXX.

E', inoltre, principio oramai consolidato nella giurisprudenza dei Corecom che *“non si deve in ogni caso consentire l'ampliamento della controversia a questioni ulteriori e aggiuntive, al fine di non aggirare il principio di obbligatorietà nella fase conciliativa”* (cfr. Corecom Calabria, Del. n. 15/11; Corecom Umbria, Del. n. 4/11; Corecom Emilia Romagna, Del. n. 1/12 e Corecom Marche, Del. n. 75/16).

Per le motivazioni sopra esposte si ritiene equo compensare tra le parti le spese di procedura.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dall'utente nell'istanza di definizione della presente controversia vada respinta;

UDITA la relazione del Consigliere Iacopini Massimo;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

#### DELIBERA

1. a definizione della controversia tra la Società XXX e Fastweb XXX, di respingere l'istanza prot. numero 2763 del 15 marzo 2018.
2. L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
3. Il presente 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.
4. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
5. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Consigliere relatore  
(Massimo Iacopini)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente del Servizio Organismi regionali di garanzia  
(Maria Rosa Zampa)

La presente deliberazione si compone di 4 pagine.

Il segretario  
(Maria Rosa Zampa)