



CORECOM Lazio



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/120964/2019**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Dxxx Nxxx Mxxx Gxxx - Fastweb SpA**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; 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 del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Dxxx Nxxx M. G., del 10/05/2019 acquisita con protocollo n. 0201080 del 10/05/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente, all’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, svoltosi il 16/4/2019, ha introdotto il presente contenzioso nei confronti di Fastweb SpA rappresentando quanto segue: “ Il 24/12/2014 stipulo via telefonica un contratto con Fastweb ma ci sono delle incomprensioni perchè mi aprono 2 contratti uno BUSINESS CLASS E uno privato allo stesso indirizzo io mi accorgo dopo tanto tempo di queste

incongruenze e controllando il mio conto online deducendo l'errore in seguito ho disdetto con raccomandata (Allego documentazione) del 15/11/2018 .Chiedo lo storno di tutte le bollette a me intestate e annullamento totale di questi due contratti .Chiedo un indennizzo di 3.000,00”

Fastweb SpA, con memoria, ha contestato la fondatezza della domanda, deducendo diversi profili di infondatezza delle pretese dell'utente. L'operatore rileva che non corrisponde al vero che l'utente ha sottoscritto n. 2 contratti business, in quanto già precedentemente uno dei contratti era stato sottoscritto in diversa forma non business. Inoltre l'operatore contesta la procedura di disdetta seguita dall'utente. Pertanto l'operatore richiede il rigetto di tutte le pretese dell'utente.

L'istante lamenta l'attivazione non richiesta di un contratto fin dal 2014 chiedendo la restituzione dei canoni corrisposti dal 2014 al disconoscimento del 19.11.2018. La domanda può essere solo parzialmente accolta. L'istanza si palesa come sguarnita di elementi probatori atti ad accertare quanto lamentato dall'istante. Non ci sono i contratti. Non ci sono le fatture. Non c'è la prova dei pagamenti. Non ci sono i reclami. Costituisce insegnamento consolidato che, in ipotesi di richiesta di storno ovvero di rimborso di importi assunti come illegittimamente fatturati, sulla parte istante grava l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata "... stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis v. Delibera Agcom n. 73/17/ CONS; cfr., altresì, per una fattispecie similare, Corecom Calabria Delibera n. 55/11; ex multis anche Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale "la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse"; nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR e n. 161/16/CIR per la quale "non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l'istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica"). Nel caso in esame, pertanto non vi sono gli estremi per poter accogliere la richiesta di rimborso avanzata. Con riguardo, invece, alla richiesta di riconoscimento di un indennizzo di € 3000,00 la carenza di allegazione e di documentazione che la caratterizza ne impongono il rigetto. Nello specifico, non sono emerse evidenze in merito alla attivazione inconsapevole di servizi non richiesti anche considerato il notevole lasso di tempo tra l'attivazione (2014) ed il disconoscimento (2018). In virtù delle suddette argomentazioni, non appare possibile applicare alcun indennizzo in favore dell'istante. Risulta, tuttavia, in atti una disdetta pervenuta al gestore in data 19.11.2018. Dai trenta giorni successivi a tale data spetta la cessazione del contratto ivi indicato fino a chiusura del ciclo di fatturazione ed in esenzione spese con contestuale storno/rimborso delle somme fatturate.

## DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 10/05/2019, è tenuta a cessare il contratto oggetto della disdetta del 19.11.2018 fino a chiusura del ciclo di fatturazione ed in esenzione spese con contestuale storno/rimborso delle somme fatturate dai 30 gg successivi.

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.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura

Roberto Rizzi

f.to