

DETERMINA 37 Fascicolo n. GU14/460620/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - XXX/Fastweb S.p.A.

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

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;

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;

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);

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1 gennaio 2023 e nelle more della sottoscrizione della nuova Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni con effetto dal 1 gennaio 2023;

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza della società XXX, del 28/09/2021 acquisita con protocollo n. 0383170 del 28/09/2021

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* di cui al codice cliente n. 1115xxxx con l'operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb), contesta malfunzionamenti dei servizi, la fattura di chiusura emessa dopo il recesso contrattuale e il mancato riscontro ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato che:

- *“Dopo ripetuti disservizi da parte di Fastweb, che hanno portato gravi disagi nei periodi di Smart Working, viste le numerose segnalazioni senza riscontro, [decideva] di cambiare operatore”.*
- A seguito di recesso riceveva la Fattura n. MO1012xxxx del 1° aprile 2021 (periodo di fatturazione 1 - 31 marzo 2021) dove venivano addebitati i seguenti importi:
 - euro 232,29 per *“Addebito rate residue per Attivazione Business Assist”*;
 - euro 1,61 *“Addebito per Sconto Cliente fisso + mobile dal 22/03/2021 al 31/03/2021”*;
 - euro 35,95 per *“Importo per dismissione servizi Fastweb del 22/03/2021”*.
- Fastweb procedeva, quindi, all'addebito *“di penali NON DOVUTE. Penali dichiarate illegittime dalla legge n. 40/2007 “Conversione in legge, con modificazioni, del decretollegge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese” (c.d. “Legge Bersani”). Il decreto Bersani, così come interpretato dall’Autorità e dai Giudici amministrativi, ha fatto derivare il divieto per gli operatori di addebitare costi diversi da quelli effettivamente originati dal recesso anticipato, e segnatamente impedendo l’addebito dei costi sostenuti per l’attivazione iniziale”.*
- Non poteva effettuare contestazioni *“tramite PEC causa malfunzionamento internet”.*

In data 21 settembre 2021 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il mancato accordo.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“chiusura definitiva cod. cliente ed intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”*;
- ii) *“indennizzo per disservizi subiti per € 600.00”*;
- iii) *“indennizzo per mancata risposta ai reclami per € 400.00 (reclami che siamo stati obbligati ad effettuare tramite servizio clienti causa disservizi internet e quindi impossibilitati invio pec)”*.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Fastweb, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva 26 ottobre 2021, ha *“rileva[to] l'infondatezza dell'avversa istanza di cui chiede l'integrale rigetto”*.

Con riferimento agli *“indennizzi pretesi per asseriti disservizi e reclami rimasti inevasi”*, Fastweb ha evidenziato che *“[t]ale ricostruzione non corrisponde a verità”*. L'operatore ha evidenziato che l'utente *“ha sottoscritto la proposta di abbonamento in data 07.11.2019, aderendo all'offerta “Business Class Fisso + Mobile” – Fibra mista rame, con contestuale attivazione del servizio “Business Assist” da pagarsi in n. 48 rate mensili. Il contratto è rimasto attivo sino a Marzo 2021 allorquando controparte formula richiesta di migrazione ad altro operatore, correttamente ed utilmente lavorata entro i termini. Ebbene, il riferimento a presunti disservizi subiti, da cui trarrebbe fondamento l'istanza di indennizzo, è pretestuoso ed infondato in quanto dai sistemi di Fastweb non risulta alcuna richiesta di assistenza, reclamo ovvero cd. “ticket” aperto e non risolto. In altre parole: la società istante non ha mai segnalato - per mezzo di alcuno dei servizi messi a disposizione dell'utenza - la presenza di problematiche e/o malfunzionamenti in grado di rendere difficoltoso l'utilizzo del servizio; né la stessa ha in alcun modo provato una diversa circostanza. Neppure può dirsi plausibile quanto da parte istante affermato secondo cui “le contestazioni non abbiamo potuto effettuare tramite pec causa malfunzionamento internet”: a tutto voler concedere e senza che ciò costituisca in alcun modo ammissione di responsabilità da parte di Fastweb, anche nella denegata ipotesi in cui effettivamente la XXX non avesse avuto accesso alla linea internet nelle sedi della stessa (ma sappiamo bene che così non è!), le segnalazioni sarebbero dovute pervenire a mezzo servizio clienti telefonando al numero 192 193 ovvero, in maniera più giusta, inviando raccomandata a/r all'indirizzo “Fastweb Servizio Clienti- C.P. n. xxx, xxx”, come espressamente indicato nell'art. 10 delle Condizioni generali di contratto che l'utenza ha onere di visionare all'atto della sottoscrizione; senza contare la possibilità di fare accesso al servizio “MyFastweb” ovvero alla pagina PEC della società medesima attraverso PC servito da diversa linea internet (a titolo puramente indicativo, ad esempio, dal Computer personale del legale rappresentante della società stessa) o tramite semplice smartphone collegato alla rete 4G”*.

L'operatore ha quindi dedotto che *“la ricostruzione fornita da controparte è inesatta ed infondata: per tale ragione il richiesto indennizzo di € 600,00 per asseriti disservizi non è dovuto. In ogni caso, non essendo possibile verificare l'eventuale asserita durata di tali disservizi in quanto non vi è traccia di alcuna segnalazione di malfunzionamento, non può neppure comprendersi come controparte sia giunta alla richiesta somma di € 600,00: tale importo, oltre a non essere dovuto per le ragioni già esplicitate, è altresì inammissibile in quanto arbitrariamente determinato senza alcuna possibilità di verifica da parte della Fastweb ovvero da parte dell'intestato Organismo di conciliazione”*.

L'operatore ha, inoltre, argomentato, che il *“[m]edesimo discorso va fatto anche per quanto concerne il richiesto indennizzo per mancata risposta al reclamo: come detto, nei sistemi di Fastweb non risulta alcuna segnalazione ovvero reclamo ed invero controparte non è in grado né di provare tale circostanza né tantomeno di fornire una data in cui sarebbe stata presentata tale rimostranza. Si torna a ribadire che l'art. 10 delle Condizioni generali di contratto stabilisce che i reclami devono essere inoltrati a Fastweb per iscritto anche attraverso l'invio di raccomandata a/r all'indirizzo indicato: anche a voler ammettere la totale assenza di linea internet, controparte ben avrebbe dovuto utilizzare tale apposito strumento al fine di presentare le proprie doglianze alla società. Nulla di tutto ciò è stato effettuato, di fatto non consentendo a Fastweb di prendere in carico le asserite richieste di parte istante e non potendo dunque neppure adempiere nei termini indicati nella carta dei servizi. Pertanto, Fastweb contesta l'esistenza di qualsivoglia reclamo anche in forza della documentazione fornita da controparte che non è in grado di provare alcunché: ne deriva l'infondatezza anche del richiesto indennizzo per mancata risposta al reclamo. Si rammenta, inoltre, che gli indennizzi (quando dovuti!) vengono calcolati secondo specifiche regole espressamente indicate nelle delibere AGCOM, in particolare in relazione ai giorni di*

disservizio ovvero ai giorni di ritardo nella risposta a partire dal termine di 45 (quarantacinque) giorni indicato nella Carta dei Servizi di Fastweb: così come formulate, le richieste di parte istante non sarebbero comunque accoglibili in quanto non concretamente valutabili in punto di quantum. Pertanto, alcun indennizzo risulta dovuto in quanto alcun reclamo rimasto inevaso è presente nei gestionali della Fastweb né controparte ha fornito prova di reclami ovvero di date di invio, senza considerare che in ogni caso l'eventuale (e comunque non dovuto) indennizzo non potrebbe superare l'importo di € 300,00, come stabilito dall'art. 12 Allegato A delibera n. 347/18/CONS. Ergo: nessun indennizzo potrà essere riconosciuto alla" società istante.

L'operatore ha anche contestato quando sostenuto da "parte ricorrente [secondo la quale] la Fastweb avrebbe provveduto ad addebitarle "penali non dovute" ai sensi del cd. "Decreto Bersani" In primo luogo, la Fastweb intende chiarire che il "Decreto Bersani" non può essere applicato ai contratti oggetto della presente procedura. Vero è difatti che tale testo normativo, varato con DL 7/2007, e sostanzialmente confermato con la legge di conversione 40/2007, si intitola, esplicitamente "misure urgenti per la tutela del consumatore" sicché la XXX, che è entrata in rapporto negoziale con la Fastweb nell'ambito della sua attività di impresa, non può essere considerata "consumatore" e non può per tale ragione invocare le specifiche tutele previste per il "contraente debole".

La società Fastweb ha, pertanto, dedotto che "le istanze avanzate dall'utente sull'errato presupposto che al suo rapporto andranno applicate le norme di cui alla predetta L. 40/07, non potranno trovare accoglimento".

Nello specifico l'operatore ha evidenziato che "la fattura contestata da controparte è la n. M01012xxxx del 01.04.2021 di € 263,30" e che "tali costi sono espressamente indicati nelle condizioni generali di contratto e nelle PDA espressamente sottoscritta dalla cliente, senza contare altresì che la predetta fattura riporta l'indicazione analitica delle singole voci di costo addebitate, permettendo quindi una conoscenza specifica delle somme dovute".

L'operatore ha precisato, sul punto, quanto segue: "Nella griglia dedicata, la fattura riporta le singole voci di addebito: l'importo di € 35,95 corrisponde al costo di dismissione dei servizi Fastweb a fronte della sottoscrizione dell'abbonamento "Business Class", addebitabile anche in conformità a quanto sancito dalla delibera 487/18/CONS; l'importo di € 232,29 risulta invece dovuto in quanto costituisce l'addebito delle rate residue per l'attivazione del servizio "Business Assist". Infatti in ottemperanza al principio di trasparenza tariffaria ed alla Delibera n. 252/16/CONS AGCOM, il piano tariffario "Business Class" risulta disponibile e facilmente reperibile sul sito internet di Fastweb: in esso si legge espressamente che tale offerta (cui controparte ha aderito) "include il contributo di attivazione del servizio Business Assist pari ad € 285,60 pagabile a scelta del cliente, attraverso rate da € 5,95 (+iva), salvo i casi in cui è promozionato"; sempre il suddetto allegato 1 alla Delibera n. 252/16/CONS AGCOM, in punto di costo di recesso stabilisce che "dovranno essere versate le eventuali rate mancanti del contributo di attivazione del servizio Business Assist, pagabili a scelta del cliente in un'unica soluzione o proseguendo la rateizzazione". A ciò si aggiunga che nella fattura contestata n. M01012xxxx del 01.04.2021 la Fastweb ha automaticamente riconosciuto lo storno per il servizio Business Class dal 22.03.2021 al 31.03.2021 pari ad € 12,90: ciò in quanto il periodo considerato da tale ultima fattura è 01.03.2021 – 31.03.2021; tuttavia l'utente ha fatto pervenire richiesta di migrazione in data 10.03.2021, utilmente gestita nei termini contrattuali e risultata effettivamente conclusa in data 22.03.2021. Pertanto, per il periodo dal 22.03.2021 al 31.03.2021 la Fastweb ha già effettuato lo storno di quanto non esigibile, provvedendo a detrarlo da quanto ancora dovuto a titolo di costi di dismissione e addebiti rate per servizi espressamente richiesti ed attivati".

L'operatore ha, quindi, concluso che "[a]lla luce di quanto sin qui esposto, nessuna delle richieste avanzate da controparte può dirsi dovuta e dunque, alcun indennizzo può esserle riconosciuto e le somme indicate nell'ultima fattura n. M01012xxxx del 01.04.2021 sono

interamente dovute”, chiedendo che venga respinta *“integralmente l’istanza di definizione con cui è stata introdotto il presente procedimento e chiede che il Corecom Adito attesti la sussistenza della morosità in capo all’utente come sopra specificata”*.

3. Motivazione della decisione.

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

In primis, con riferimento alla domanda *sub i)* avente ad oggetto la richiesta di *“chiusura definitiva cod. cliente ed intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”*, si rileva che questa, a prescindere dalla sua formulazione ed in un’ottica di *favor utentis*, sarà presa in considerazione secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione, dovrà quindi essere esaminata alla luce della documentazione in atti, ed in particolare, con riferimento a quanto indicato dall’utente nell’istanza e nelle proprie repliche ed a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall’operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

La stessa sarà, perciò, ricondotta alla lamentata emissione, da parte di Fastweb, della fattura n. MO1012xxxx del 1° aprile 2021 (periodo di fatturazione 1 - 31 marzo 2021) dove venivano addebitati i seguenti importi:

- euro 232,29 per *“Addebito rate residue per Attivazione Business Assist”*;
- euro 35,95 per *“Importo per dismissione servizi Fastweb del 22/03/2021”*.

Pertanto, la domanda *sub i)* sarà presa in esame in relazione alla fattura sopracitata e, in particolare, ai due importi, l’uno, per i costi di dismissione e, l’altro, per le rate residue conseguenti all’attivazione del servizio di *“Business Assist”*.

Ciò premesso la domanda *sub i)*, per la parte riferita ai costi di disattivazione, non può essere accolta per i motivi di seguito indicati.

Sul punto si ricorda che, ai sensi della legge n. 40/2007 (c.d. decreto Bersani), nei contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia deve essere garantita la libertà dell’utente di recedere senza spese non giustificate da costi dell’operatore. In particolare, l’articolo 1, comma 3, della legge sancisce la nullità delle clausole contrattuali imposte agli utenti in caso di recesso anticipato, ad eccezione delle spese giustificate dai costi sostenuti dagli operatori.

In relazione all’addebito dei costi di *“per dismissione servizi FASTWEB del 19/03/2021 € 35,95”*, viene, inoltre, in rilievo la Delibera Agcom n. 487/18/CONS al capoverso IV, n. 13, che prevede, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso devono essere *«commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall’azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio»*.

La medesima Delibera Agcom n. 487/18/CONS – All. A, la quale al capoverso VIII., n. 37, stabilisce che *“Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all’Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica”*

Orbene, nel caso di specie, l’importo di euro 35,95, addebitato all’utente a titolo di *“costo dismissione servizi Fastweb”*, con fattura MO1012xxxx del 1° aprile 2021, risulta coincidere con il dettaglio dei costi indicato dall’operatore in relazione all’offerta sottoscritta, in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera n. 252/16/CONS, nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web dell’operatore, peraltro consultabile mediante il sito al link <http://www.agcom.it/telefonia-fissa>.

Ne consegue, dunque, che la domanda *sub i)* dell'utente per la parte riferita allo storno/rimborso della somma di euro 35,95 non può essere accolta attesa la congruità di tale importo ai sensi della normativa di settore di cui alle Delibere dell'Autorità n. 252/16/CONS (recante *“Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica”*) e la sopra richiamata Delibera n. 487/18/CONS (recante *“Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione”*).

Viceversa la richiesta *sub i)* di storno/rimborso della somma di euro 232,29 per *“Addebito rate residue per Attivazione Business Assist”* è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In primis si ritiene opportuno richiamare che il servizio di *“Business Assist”*, così come emerge dalla documentazione allegata dall'operatore, viene definito come *“team di assistenza tecnica dedicato in grado di rispondere in meno di 1 minuto e [di] Assistenza Next Business Day con intervento per la risoluzione dei guasti bloccanti entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione”*.

A fronte della contestazione di parte istante, l'operatore Fastweb ha dedotto la somma contestata *“corrisponde al costo di dismissione dei servizi Fastweb a fronte della sottoscrizione dell'abbonamento “Business Class”*. L'operatore ha, altresì, dedotto la correttezza di tale addebito riportandosi alle condizioni contrattuali cui aveva aderito l'istante.

Ai fini di un inquadramento della *res controversa*, si richiama la già citata Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VII, n. 28, che recita testualmente: *“gli operatori possono concedere agli utenti, che sottoscrivono un contratto di fornitura di un servizio principale, la dilazione del pagamento di alcuni importi relativi all'acquisto di prodotti (quali telefoni, smartphone, etc.) o servizi (quali l'attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l'assistenza tecnica anche offerta su base continuativa) che vengono offerti congiuntamente al servizio principale. Nel caso in cui il recesso dovesse avvenire prima di una data scadenza gli operatori potrebbero riservarsi di addebitare agli utenti il pagamento in un'unica soluzione delle rate residue”*.

L'addebito contestato, oggetto dell'odierna controversia, imputato a titolo del servizio di *Business Assist*, fa riferimento ad un *“pagamento in un'unica soluzione delle rate residue”* relativo ad un servizio inerente *“l'assistenza tecnica”* offerta *“congiuntamente al servizio principale”*. Dalla fatturazione in atti emerge, infatti, l'*“Addebito [delle] rate residue per Attivazione Business Assist”* pari, come sopra specificato, ad euro 232,29.

L'addebito di tale somma, ad avviso dell'operatore Fastweb, è giustificato in ragione del recesso anticipato rispetto ai 48 mesi di rateizzazione.

Con riguardo alla somma imputata l'operatore ne deduce la congruità affermando che *“l'importo di € 232,29 risulta (...) dovuto in quanto costituisce l'addebito delle rate residue per l'attivazione del servizio “Business Assist”*. Infatti in ottemperanza al principio di trasparenza tariffaria ed alla Delibera n. 252/16/CONS AGCOM, il piano tariffario *“Business Class”* risulta disponibile e facilmente reperibile sul sito internet di Fastweb: in esso si legge espressamente che tale offerta (cui controparte ha aderito) *“include il contributo di attivazione del servizio Business Assist pari ad € 285,60 pagabile a scelta del cliente, attraverso rate da € 5,95 (+iva), salvo i casi in cui è promozionato”*; sempre il suddetto allegato 1 alla Delibera n. 252/16/CONS AGCOM, in punto di costo di recesso stabilisce che *“dovranno essere versate le eventuali rate mancanti del contributo di attivazione del servizio Business Assist, pagabili a scelta del cliente in un'unica soluzione o proseguendo la rateizzazione”*.

Sul punto va precisato che il contratto sottoscritto non include alcuna indicazione circa il *quantum* della somma, ma soltanto indica che la modalità di pagamento è “48 rate”, limitandosi ad informare che: “L’importo previsto per l’attivazione del servizio può essere pagato, a scelta del cliente in una delle seguenti modalità: una tantum oppure rateizzata in 24 o 48 rate”.

Al riguardo deve evidenziarsi che l’operatore non fornisce prova dell’assolvimento degli oneri informativi nei confronti del cliente, così come previsti dalla medesima Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VIII, n. 34, secondo la quale “[l]e spese relative al recesso o al trasferimento dell’utenza ad altro operatore devono essere rese note al momento della pubblicizzazione dell’offerta e in fase di sottoscrizione del contratto”, specificando espressamente che “[t]ra queste rientrano: (...) le spese relative al pagamento in una o più soluzioni delle rate relative alla compravendita di beni e servizi offerti congiuntamente al servizio principale”.

La previsione al successivo punto n. 36 evidenzia, altresì, che “[i]n fase di sottoscrizione del contratto gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l’utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato”.

Con riguardo all’informativa sopra riportata, deve rilevarsi che l’operatore non ha allegato la comunicazione indirizzata al cliente “[i]n fase di sottoscrizione del contratto”, demandando ad informazioni contenute nel sito internet e non fornendo puntuali indicazioni circa il *quantum debeat* nel caso di cessazione anticipata del rapporto.

Pertanto, l’operatore non ha dimostrato di aver reso noto, in modo chiaro e trasparente, quali costi l’utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva vincoli di durata. Si richiama che, alla luce della previsione sopracitata di cui alla Delibera Agcom n. 487/18/CONS per cui “gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l’utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato”. Si precisa che tale informativa non può essere demandata tramite generico riferimento alla consultazione del sito web.

Ne deriva, per quanto sopra esposto, che l’istante, in relazione al codice cliente n. 1115xxxx, in parziale accoglimento della domanda *sub i*), ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della somma pari a euro 232,29 (duecentotrentadue/29) nella fattura n. MO1012xxxx del 1° aprile 2021 a titolo di “Addebito rate residue per Attivazione Business Assist” al netto di note di credito eventualmente emesse. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, la domanda *sub ii*) d’“indennizzo per disservizi subiti per € 600.00” non può essere accolta.

Al riguardo, preliminarmente, si rileva che l’istanza risulta eccessivamente scarna per quanto attiene alla rappresentazione dei malfunzionamenti subiti, in quanto tale descrizione appare non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell’istante.

Sul punto si richiama, altresì, 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 minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Al contrario, 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).

Nel caso di specie, parte istante ha lamentato di aver subito, sull'utenza *de qua*, numerosi disservizi, laddove il gestore telefonico ha dedotto l'assenza di segnalazioni.

Parte istante non ha, infatti, provveduto ad allegare alcuna documentazione idonea a sostegno della propria doglianza, né ha provato di aver presentato all'operatore, formali reclami tracciati in merito ai lamentati disservizi, con conseguente sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile.

È, inoltre, evidente che in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente.

Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato da dall'Autorità Garante nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Sul punto, l'art. 6 comma 3, del vigente Regolamento indennizzi, infatti, prescrive che il presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento è che il guasto venga segnalato all'operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data di proposizione del reclamo.

Pertanto, in assenza di riferimenti dettagliati, attesa la sostanziale indeterminatezza della natura dei disservizi lamentati e del periodo eventualmente indennizzabile nonché la mancanza di alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo relativo ai disservizi contestati da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione, risulta impossibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quando* del verificarsi dei lamentati disservizi, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo.

Parimenti domanda *sub iii*) per la parte volta ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami non può essere accolta stante l'assenza agli atti di reclami tracciati.

DETERMINA

La società Fastweb S.p.A. è tenuta, a regolarizzare, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, in relazione in relazione al codice cliente n. 1115xxxx, la posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) della somma pari ad a euro 232,29 (duecentotrentadue/29) nella fattura n. MO1012xxxx del 1° aprile 2021 a titolo di "*Addebito rate residue per Attivazione Business Assist*", al netto di note di credito eventualmente emesse. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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 dirigente

Cinzia Guerrini

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