



DELIBERA N. 31 /2023

Oggetto: Definizione della controversia XXX /Fastweb XXX (GU14/464597/2021).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 23 novembre 2023;

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 concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, 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, approvato con delibera AGCOM n. 427/22/CONS e sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo quadro e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1 gennaio 2023;

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come sostituita dalla delibera AGCOM n. 358/22/CONS, di seguito denominato “Regolamento”, e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (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. 0401534 dell’11 ottobre 2021 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 del 22 novembre 2021, 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 18 gennaio 2022;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 18 gennaio 2022;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio "Supporto agli Organismi regionali di garanzia";

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'addebito dei costi di recesso a seguito della disattivazione delle linee a causa di problematiche tecniche più volte segnalate chiedendone la restituzione.

In particolare nell'istanza introduttiva ha fatto presente quanto segue.

- a) Il rappresentate legale della società istante ha più volte segnalato al Servizio Clienti problemi di natura tecnica che causavano spesso interruzioni delle linee telefoniche e della linea dati relativamente ad un'offerta contrattuale sottoscritta il 2 aprile 2019 (Codice Cliente numero LA0115XXXX);
- b) che prima di migrare le proprie numerazioni si è rivolto al punto vendita di Monteprandone a lui vicino per informarsi dell'eventuale addebito dei costi di recesso, addebiti che il punto vendita, considerata la problematica patita da parte ricorrente aveva escluso;
- c) a seguito delle informazioni avute, nel mese di settembre 2020, avviava la migrazione delle linee collegate al contratto in oggetto per ovviare ai disservizi subiti;
- d) seguivano, il 18 settembre 2020 e il 22 settembre 2020, pec a Fastweb per disattivare le utenze migrate;
- e) il 14 febbraio 2021 riceve la fattura LA0006XXXX di euro 767,78 (settecentosessantasette/68), recante i costi di cessazione non dovuti;
- f) che avendo la società istante altre utenze attive con lo stesso operatore ha pagato la fattura suddetta;
- g) nel caso di specie emerge un comportamento commerciale non trasparente e corretto del promotore commerciale per aver fornito informazioni poi rivelatesi non rispondenti al vero inducendo l'istante ad assumere la decisione di migrare le numerazioni verso altro operatore, decisione che probabilmente non avrebbe preso sapendo di dover pagare i costi di recesso, alla luce anche del fatto che residuavano pochi mesi alla scadenza del contratto.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto quanto segue:

- 1) la restituzione dell'importo di euro 767,68 (settecentosessantasette/68) ritenendo la fattura numero LA0006XXXX, non dovuta in quanto contenente i costi di recesso;
- 2) l'indennizzo per il disagio subito quantificabile in euro 400,00 (quattrocento/00)considerando la mancata trasparenza contrattuale.

La posizione dell'operatore

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

Rileva, inoltre, l'inammissibilità delle fatture numero LA0036XXXX, emessa il 31 agosto 2021, di euro 376,80 (trecentosettantasei/80) e la numero LA0045XXXX, emessa il 31 ottobre 2021, di euro 223,53 (duecentoventitré/53), perché inserite dall'istante nel fascicolo documentale solo il 18 novembre 2021, ossia dopo l'istanza protocollata l'11 ottobre 2021, fatture non oggetto del tentativo di conciliazione (UG/429855/2021) e si riferiscono al centro di fatturazione LA0139XXXX, diverso dal centro di fatturazione LA0115XXXX relativo alla fattura in contestazione.

Nel merito, l'operatore ha dedotto quanto segue:

- a) il 2 aprile 2019, l'istante aderiva all'offerta Fastweb con abbonamento "Unlimited Business";
- b) il servizio richiesto veniva attivato nella sede ubicata in Via Fosso Antico 15 a Monteprandone (AP) il 10 giugno 2019 e fatturato con centro di fatturazione LA0115XXXX;
- c) il 14 giugno 2019 la società istante richiedeva, per la medesima sede, ulteriore servizio "Web Business" attivato il 10 luglio 2019 e associato allo stesso centro di fatturazione LA0115XXXX;
- d) con pec del 22 settembre 2020 l'istante ha disdettato i servizi sopra indicati e la cessazione è avvenuta in data 22 dicembre 2020 come confermato dalla fattura LA0006XXXX, emessa il 14 febbraio 2021, pari ad euro 767,68 (settecentosessantasette/68);
- e) in merito ai disservizi di natura tecnica la società istante non precisa nulla e non ha presentato istanza d'urgenza GU5 in associazione né all'UG/429855/2021 né al presente GU14, omettendo di mettere il gestore nella condizione di poter effettuare le debite verifiche ed eventuali interventi ove necessari;
- f) che i servizi Unlimited Business ed il servizio Web Business attivati rispettivamente il 10 giugno 2019 ed il 10 luglio 2019 sono cessati per disdetta dell'istante formalizzata con pec del 22 settembre 2020;
- g) che la fattura contestata n. LA0006XXXX, di euro 767,68 (settecentosessantasette/68), emessa il 14 febbraio 2021, riporta la data di cessazione del 22 dicembre 2020, con i costi di chiusura contrattualmente previsti e specificati sia all'art. 3.3 nell'informativa sui servizi di Rete Fissa Fastweb, sia sul sito internet di Fastweb nella sezione "Trasparenza e Privacy";
- h) che ai sensi dell'art. 13.9 delle Condizioni Generali di Contratto Fastweb si evince che "eventuali reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati a Fastweb nelle forme e nei termini previsti dall'art. 19.2. In assenza di tempestivo reclamo e comunque nei termini previsti dall'art. 19.2, le fatture si intenderanno accettate dal Cliente;
- i) all'articolo 19.2 sopra citato, inoltre, si dispone che i reclami potranno essere inoltrati con raccomandata A/R, per o e-mail entro 15 (quindici) giorni dalla data di scadenza della fattura;
- j) che il reclamo dell'11 ottobre 2021, appare tardivo in quanto successivo alla cessazione dei servizi oggetto del presente procedimento e della loro fatturazione, oltre ad essere contestuale al deposito della presente procedura.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'eccezione di inammissibilità avanzata dall'operatore Fastweb risulta fondata e, pertanto, viene accolta. Dall'istruttoria compiuta risulta infatti che la fattura numero LA0036XXXX, emessa il 31 agosto 2021, di euro 376,80 (trecentosettantasei/80) e la numero LA0045XXXX, emessa il 31 ottobre 2021, di euro 223,53 (duecentoventitré/53), non attengono al centro di fatturazione LA0115XXXX relativo alla fattura in contestazione e oggetto del presente giudizio di definizione. Ne consegue che, tali fatture, non sono state oggetto di contestazione e di tentativo obbligatorio di conciliazione nella collegata procedura (UG/429855/2021) e pertanto non possono essere oggetto della presente istanza di definizione.

E' principio oramai consolidato e ribadito dall'Agcom in molteplici delibere che "oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa ed in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni" (v. per tutte, Corecom Emilia Romagna delibera numero 104/2021).

Rimane comunque salvo, il diritto della società istante di poter attivare nuova conciliazione in merito.

In via preliminare, inoltre, si rende opportuno chiarire che la richiesta di parte istante sub 2) di indennizzo per il disagio subito a seguito della mancata trasparenza contrattuale equivale ad una richiesta di risarcimento del danno che non può trovare accoglimento in questa sede. In particolare, sia la quantificazione che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie "ove riscontri la fondatezza dell'istanza può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 203/18/CONS, come modificata da ultimo, dalla delibera AGCOM n. 358/22/CONS. Ai sensi del comma 5, dello stesso articolo 20, resta salvo il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno (v. Corecom Marche delibera n.3/2019).

Tanto premesso, passando al merito della questione si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante, non meritano accoglimento e, dunque, vengono respinte per le seguenti motivazioni.

La società istante lamenta problematiche di natura tecnica che hanno causato numerosi interruzioni del servizio voce e dati, relativo alle linee telefoniche e alle linee dati attivate con l'offerta contrattuale del 2 aprile 2019.

Ragion per cui chiede il rimborso integrale della somma di euro 767,78 (settecentosessantasette/78) relativo alla fattura numero LA0006XXXX del 14 febbraio 2021 contenente costi di cessazione non dovuti. Sostiene infatti lo stesso istante, che a causa dei disservizi avuti, nel settembre del 2020 avviava la migrazione delle linee collegate al contratto in oggetto, per ovviare alle problematiche subite. L'istante tuttavia non ha minimamente assolto all'onere probatorio su di lui incombente ai sensi dell'articolo 2697 c.c., atteso che, non ha prodotto al riguardo alcuna prova in merito al riferito disservizio.

Il criterio di ripartizione dell'onere della prova, infatti, assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimine che orienta il giudicante.

Con riferimento al caso di specie, per ottenere la restituzione delle somme richieste, l'istante avrebbe dovuto versare in atti, i reclami relativi alla presunta interruzione dei servizi voce e dati.

Avrebbe dovuto versare in atti, oltre alla fattura contestata circa gli addebiti dei costi di recesso, anche eventuali schermate relative alla mancata connessione internet, ovvero, le rilevazioni di non connettività del sistema Ne.Me.Sys ovvero altre e diverse fatture da cui risultavano nel dettaglio la mancanza del traffico voce e dati. Circa le asserite interruzioni, agli atti risulta solo l'inoltro di un reclamo inviato con pec l'11 ottobre 2021 che appare tardivo, in quanto successivo alla cessazione dei servizi oggetto del presente procedimento e della loro fatturazione, ed è inoltre irrituale, perché prodotto solo in pari data all'inoltro dell'istanza di definizione. Inoltre detto reclamo non contiene la specifica dei disservizi tecnici né contiene i periodi in cui questa asserita interruzione si sia verificata risultando quindi generico.

Tale documentazione non è sufficiente a confermare la fondatezza delle richieste avanzate che dunque non possono essere accolte. Si ricorda infine che, ai sensi delle condizioni generali di contratto Fastweb "gli eventuali reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati a Fastweb nelle forme e nei termini previsti dall'art. 19.2. In assenza di tempestivo reclamo e comunque nei termini previsti dall'art. 19.2, 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".

Ciò chiarito si evidenzia, inoltre, che nel caso di specie l'operatore ha invece assolto al suo onere probatorio producendo agli atti la proposta di abbonamento sottoscritta il 2 aprile 2019, il rapporto di attivazione delle linee del 10 giugno 2019, la proposta di abbonamento "Web Business" del 14 giugno 2019, nonché il rapporto di attivazione dello stesso del 10 luglio 2019. Ha altresì prodotto la pec di disdetta inviata dall'utente e l'informativa sui servizi di rete fissa Fastweb che consente di verificare sia l'attivazione dell'utenza sia la cessazione della stessa. Lo stesso operatore, inoltre, evidenzia che l'istante ha mancato di reclamare nei tempi il disservizio, omettendo di mettere il gestore nella condizione di poter effettuare le debite verifiche ed eventuali interventi ove necessari. Per i motivi sopra esposti, il Corecom

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra XXX /Fastweb XXX di rigettare l'istanza prot. n. 0401534 dell'11 ottobre 2021
2. 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.
3. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
4. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente

(Cinzia Grucci)