

DELIBERA N. 13/2020

**XXX / FASTWEB X
(GU14/141664/2019)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 30/01/2020;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza di XXX del 27/06/2019 acquisita con protocollo n. 0281142 del 27/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 30/01/2020;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 04/04/2019, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 27/06/2019.

L’istante lamenta modifica delle condizioni contrattuali, addebito per costi di recesso/disattivazione, applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite, mancata lavorazione disdetta nei confronti della società Fastweb X

d'ora in poi Fastweb. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell'audizione e del procedimento stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue.

- La fattura LA00257548, recante importi più elevati rispetto al pattuito, veniva oltretutto emessa 8 mesi dopo la chiusura del contratto. A fronte della mancata lavorazione della disdetta, a riprova della quale è allegata fattura emessa dal nuovo operatore, contestava eventuali altre fatture in corso di emissione.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) Chiusura del contratto con codice cliente n. LA00502040;
- b) Rimborso di quanto pagato e non dovuto;
- c) Indennizzi in genere;
- d) Ritiro di eventuale pratica di recupero del credito a cura e spese del gestore.

Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 750,00.

Con memoria del 21/08/2018 ha precisato la non debenza della fattura contestata perché portante importi per recesso anticipato. *“... Non avendo la Società debitamente giustificato il dettaglio dei costi sostenuti nell'ambito delle operazioni di disattivazione, si ritiene che il relativo importo non sia dovuto e il fatto che tale voce sia eventualmente riconducibile ad una espressa previsione contrattuale, ovvero a una esplicita informativa ... non legittima di per sé l'addebito”*. Ha rilevato, altresì, come nel caso *de quo* si configuri una risoluzione per inadempimento, piuttosto che un puro e semplice recesso: Fastweb attivava infatti i servizi richiesti solo 5 mesi dopo la richiesta. Parte istante, inoltre, si trovava costretta a passare ad altro operatore in quanto *“... tutte le reti fissa e mobili non funzionavano correttamente, causa la scarsa copertura di rete, problematiche fatte presenti più volte all'agente e al servizio clienti... Il mancato rispetto dell'asserito vincolo dei 48 mesi di parte ricorrente è imputabile solo al comportamento negligente ed imperito di Fastweb s.p.a. che non ha fornito correttamente i servizi ”*. L'istante ritiene illegittimo il comportamento dell'operatore *“di fatturare per i successivi 90 giorni oltre la disdetta”* perché in contrasto con la legge n.40/2007 laddove stabilisce un preavviso di recesso pari nel massimo a trenta giorni.

A causa dei disservizi occorsi, parte istante effettuava numerosi reclami.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb evidenzia innanzitutto come la genericità delle allegazioni avversarie non consenta una più specifica puntualizzazione e, per l'effetto, sottolinea come *“eventuale non puntuale contestazione di fatti solo approssimativamente accennati non potrà far considerare gli stessi come ammessi, in applicazione del generale principio di cui all'art. 116, comma II, c.p.c.. Medesima contestazione di genericità deve svolgersi in relazione alle richieste dell'istante, che già solo per tale ragione dovranno essere rigettate”*.

Respinge le richieste dell'istante avendo agito secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, dalla Carta dei Servizi e dalla normativa di riferimento.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante vengono integralmente respinte.

a) La richiesta di cui al punto a) di cessazione del contratto non sarà oggetto di trattazione per cessata materia del contendere giacché la disattivazione dei servizi, richiesta con PEC del 26/02/2018, è avvenuta in data 17/03/2018, come da mail – agli atti - inviata dal gestore all'istante in data 19 aprile 2018.

b) Le richieste di rimborsi e indennizzi, oltre che di ritiro di eventuali pratiche di recupero del credito, di cui ai punti b), c) e d) sono trattate congiuntamente e vengono respinte come nel seguito.

In primis, si rileva la carenza, in atti, di reclami rivolti a qualsiasi titolo al gestore. L'art. 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera 179/03/CSP, definisce il *“reclamo”* come *“l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata”*: ne consegue che il reclamo rappresenta il necessario strumento che consente al gestore di avere contezza di un problema e poter provvedere alla sua risoluzione. Nel caso di specie, dunque, non risulta che Fastweb sia mai stata informata dei disservizi lamentati. Conformemente a quanto considerato da questo Comitato nella delibera 381/2018 *“... è orientamento costante di Agcom ritenere che 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”* (inoltre, Agcom delibere n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e Corecom EmiliaRomagna, determina n. 11/2017 e delibera n. 48/2018).

Dalla documentazione allegata appare invece come l'istante abbia sottoscritto, alla data del 22/12/2014, proposta di abbonamento per i servizi “*Advance Freedom – 6 linee*” con l'opzione “*Fidelity48*” che prevede una durata contrattuale minima di 48 mesi. Conformemente all' art. 3.2 della “*Informativa sui servizi di rete fissa Fastweb*”, la data del 08/05/2015, che vede l'attivazione dei servizi richiesti, rappresenta, al contempo, termine iniziale del contratto rispetto al quale computare la durata minima *ut supra*. In seguito, alla data del 16/09/2015, l'istante sottoscriveva ulteriore proposta di abbonamento “*Advance Freedom – 8 linee*” (i servizi sarebbero poi stati attivati alla data del 20/10/2015) unitamente all'opzione “*Fidelity30*”, per una durata contrattuale minima di 30 mesi. A fronte di un canone promozionale, l'offerta sottoscritta prevedeva a carico del cliente, per il caso di recesso anticipato, un importo fisso indicato in una apposita tabella prevista nella “*Informativa sui Servizi di Rete Fissa Fastweb*”, per cui legittima risulta l'avvenuta fatturazione dei costi così previsti, conosciuti ed accettati dall'istante con la sottoscrizione della proposta di abbonamento. Né, stante la già evidenziata assenza di reclami, il recesso *de quo* può essere imputabile ad inadempimento del gestore come vorrebbe l'istante laddove riporta in memoria che “... *Fastweb attivava i servizi richiesti solo 5 mesi dopo tale richiesta ... parte istante sia stata costretta a migrare verso altro operatore tutte le reti fissa e mobili in quanto non funzionavano correttamente, causa la scarsa copertura di rete, problematiche fatte presenti più volte all'agente e al servizio clienti...*”.

Tanto considerato, viene respinta la richiesta di rimborso e di indennizzi in generale. Parimenti respinta la richiesta di ritiro di eventuali pratiche di recupero del credito. Per questi motivi, il Corecom all'unanimità,

DELIBERA

- 1.** Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Fastweb s.p.a. per le motivazioni di cui in premessa.
- 2.** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Bologna, 30/01/2020

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi