

DELIBERA N. 2/2021

**XXX / FASTWEB X
(GU14/315845/2020)**

Il Corecom Emilia- Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 18/02/2021;

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. 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;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

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, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante "Proroga dell'accordo quadro tra l'autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni";

VISTA l'istanza di XXX del 11/08/2020 acquisita con protocollo n. 0341715 del 11/08/2020;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 18/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione del 30.07.2020, l'istante ha depositato istanza di definizione in data 11.08.2020 contestando l'addebito delle spese di spedizione della fattura di chiusura del 01.09.2019 in quanto afferma di non avere mai richiesto il servizio di fatturazione cartacea né, in ogni caso, di avere ricevuto quest'ultima fattura di cui è entrato in possesso via e-mail e solo dopo averla richiesta al servizio clienti. L'utente deposita pec di reclamo inviata il 28.10.2019 a cui non ha mai ricevuto riscontro. Chiede quindi: a) lo storno dell'importo di euro 0,92 addebitato per le spese di spedizione e b) un indennizzo di euro 300,00 per la mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore spiega che a seguito del recesso dal contratto dell'utente, l'account online personale da cui precedentemente era possibile scaricare le fatture, viene disattivato e quindi la fattura di chiusura deve necessariamente essere inviata a mezzo posta. L'operatore nulla dice circa il mancato recapito di tale fattura asserito dall'utente. Il gestore ritiene inoltre che nessun riscontro fosse dovuto al reclamo del 28.10.2019 in quanto l'utente non era più legato da un rapporto contrattuale poiché la linea era stata disattivata il giorno 19.09.2019 dopo che l'istante, nel mese di agosto, aveva manifestato la volontà di recedere dal contratto in essere. L'operatore ritiene inoltre che, atteso anche che trattasi di importo irrisorio, l'utente ha instaurato la procedura di conciliazione e pertanto ha avuto in ogni caso l'opportunità di far valere le proprie pretese. Il gestore precisa che la fattura di chiusura in contestazione era a credito per l'utente e gli è stato pertanto versato l'importo totale di essa in data 11.02.2020.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato. In merito alla domanda a) di storno dell'importo di euro 0,92 addebitato per le spese di spedizione, si ritiene che la stessa non possa essere accolta. L'operatore evidenzia come, essendo il rapporto contrattuale chiuso, si poteva manifestare l'eventualità che l'istante non ricevesse la fattura di chiusura, e, pertanto, il comportamento dell'operatore non fosse improntato alla buona fede contrattuale e alla corretta conoscenza degli importi fatturati da parte dell'istante. Si reputa quindi che l'importo indicato in fattura per l'invio della stessa debba ritenersi legittimo. Peraltro, l'istante non prova di non aver mai richiesto l'invio cartaceo della fattura. Relativamente alla domanda b) di indennizzo di euro 300,00 per la mancata risposta al reclamo si ritiene che la stessa non possa essere accolta. Invero l'istante ha pagato la fattura oggetto di contestazione e l'importo contestato è minimo rispetto al totale della fattura. Tale circostanza si evince da quanto scritto sul reclamo dell'istante datato 28.10.2019: "Richiedo la liquidazione immediata del credito risultante dalla fattura e dell'importo disconosciuto di cui sopra tramite bonifico bancario [...]". L'istante avrebbe potuto bloccare il pagamento della fattura e corrispondere solo l'importo non contestato. Inoltre, sostiene di aver richiesto la fattura via pec e di averla faticosamente ricevuta, ma senza allegare le richieste inviate via pec e neppure la pec di ricevimento della copia della fattura, pertanto non provando le proprie asserzioni. Nel caso di specie si ritiene che l'indennizzo non possa essere corrisposto in quanto si reputa che per esperienza di codesta Autorità, sia del tutto improbabile che data l'esiguità dell'importo non sia emersa in nessuna delle due udienze conciliative (conciliazione e definizione) una proposta che potesse vedere ristornato l'istante dell'effettivo disagio patito (0,92 cent). Sul punto poi l'Autorità ha già avuto modo di deliberare che: "preme evidenziare che la condotta dell'istante ha determinato un considerevole e ingiustificato aggravio dell'attività amministrativa, a discapito dei principi di economicità ed efficienza. Inoltre, tale condotta non appare conformata ai principi di buona fede e correttezza contrattuale, sottesi al Regolamento sugli indennizzi.... Infatti, la procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie è uno strumento di celere componimento dei rapporti tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche che ha lo scopo di agevolare una soluzione concordata dei conflitti, al fine di riequilibrare rapporti giuridici ed economici compromessi" (Agcom delibera 58/19/CIR). Nel caso di specie non si ritiene che il ricorso alla procedura sia stato funzionale alla riparazione di un disagio patito. Per questi motivi, il Corecom all'unanimità,

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.

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, 18.02.2021

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi