

DELIBERA N. 20/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / FASTWEB XXX

(GU14/488712/2022)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 26/05/2022;

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 modificata, 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, 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 la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 07/01/2022 acquisita con protocollo n. 000XXX3 del 07/01/2022;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 26/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, convocata per il giorno 21/12/2021, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 07/01/2022, lamentando, nei confronti della società Fastweb XXX (di seguito Fastweb), quanto segue.

La rete fissa e la connettività, già attive con Fastweb da svariati anni, non avevano più le prestazioni di rete tali a rendere operativa la normale gestione dell'attività.

Pertanto, era necessario cessare il contratto in essere, già scaduto come vincolo contrattuale, ed attivarne uno ex novo, per verificare se le problematiche dipendessero da un difetto del modem attivo da diversi anni.

Dopo un primo periodo di corretto funzionamento sulla nuova linea, l'utilizzo diveniva discontinuo e non più utile alla normale gestione ed attività dell'azienda.

Nonostante le chiamate effettuate al servizio clienti per segnalare le difficoltà sulla ricezione ed i ripetuti interventi tecnici in sede, nulla cambiava rispetto al disservizio della

connettività, motivo per cui si rendeva necessario un passaggio ad altro fornitore con diverse caratteristiche tecniche, ad oggi perfettamente funzionante.

In prima istanza non era possibile addivenire ad un accordo, in quanto l'operatore richiedeva costi pari ad euro 285, giustificati come costi per attivazione.

Fa presente che in fase di allaccio della linea veniva inviato un modem tramite corriere, che veniva collegato in autonomia.

Il modem consegnato presume sia gratuito, motivo per cui non rileva alcuna giustificazione relativa all'importo richiesto.

Ritiene evidente che, avendo già un contratto esistente, ed avendo attivato una nuova linea sempre con lo stesso operatore, fosse intenzione restare con quest'ultimo se il prodotto avesse offerto buone prestazioni.

Il fatto che sia stata invece necessaria una seconda cessazione evidenzia, a maggior ragione, la motivazione del recesso.

Ciò premesso, l'istante richiede:

- a) chiusura totale posizione amministrativa;
- b) indennizzo per malfunzionamento riconosciuto dai tecnici Fastweb.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 150,00.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria del 07/02/2022, l'operatore chiede il rigetto dell'istanza, poiché del tutto infondata.

Preliminarmente, eccepisce la completa genericità ed indeterminatezza della stessa, laddove la parte lamenta un non meglio precisato malfunzionamento dei servizi, omettendo di produrre un qualsivoglia corredo documentale a sostegno (reclami), essendo notoriamente suo onere contestualizzare le richieste contenute nell'istanza.

Precisa di non avere mai ricevuto contestazioni in ordine all'asserito disservizio e che, pertanto, nessun indennizzo può essere richiesto a tale titolo.

Sul punto, richiama il costante orientamento espresso al riguardo dai Corecom (per tutte, l'allegata delibera 37/19 del Corecom Veneto, secondo la quale "Si ritiene applicabile quel principio di portata generale ed incontrovertibile, secondo il quale, la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro, intesa come produzione della

relativa documentazione nel fascicolo documentale, assuma una valenza dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze.”).

Riferisce che, in data 27/04/2020, l'istante aderiva all'Offerta per la fornitura dei servizi gestiti da Fastweb c.d. “Business Class”, versata in atti.

Circa la contestazione relativa agli addebiti, precisa che nella fattura del 1° aprile 2021 (prodotta), tuttora insoluta, gli stessi sono indicati in modo chiaro come da Proposta di Abbonamento.

In particolare:

- l'importo per dismissione servizi è di euro 35,95, a fronte di un canone mensile per piano Business Class pari ad euro 35,00, conforme a quanto previsto nell'art. 3.3. della Carta dei Servizi Fastweb (allegata) e nell'art. 16.1 delle Condizioni Generali di Contratto (allegate); detto importo è stato previamente comunicato all'Autorità ed è coerente con la Delibera 487/18/CONS, All. A, trattandosi di costi sostenuti dall'azienda per dismettere la linea;

- rispetto all'addebito rate residue per attivazione Business Assist pari ad euro 275,84, nella Proposta di Abbonamento è ben specificato il costo e la rateizzazione mensile; altresì in fattura è stato addebitato il costo delle residue rate non pagate concernenti detto servizio; anche in questo caso, si tratta di un costo comunicato ed autorizzato dall'Autorità, previsto nell'allegato 1 della Delibera 252/16/CONS (allegato) dettata in tema di trasparenza tariffaria e comparazione delle offerte.

3. Motivazione della decisione

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

La richiesta sub b) non può essere accolta.

L'utente lamenta, peraltro del tutto genericamente e senza fornire al riguardo alcuna prova, malfunzionamento del servizio ricevuto, rispetto al quale chiede gli sia riconosciuto un equo indennizzo.

La richiesta, in applicazione dell'art. 14, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (ai sensi del quale “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza”), non può tuttavia essere accolta, non risultando prodotto agli atti alcun reclamo inoltrato all'operatore, volto a segnalare il suddetto disservizio.

In merito, giova richiamare l'art. 1, comma 1, lettera d), allegato A alla delibera 179/03/CSP, il quale 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 all'oggetto, alle modalità o ai costi della prestazione erogata".

Ebbene, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità (cfr. delibere n. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR e successive conformi), "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea, qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" (conforme, delibera Corecom Emilia-Romagna n. 103/2020).

Deve poi evidenziarsi che, anche rispetto a quanto stabilito dall'art. 8 della delibera n. 179/03/CPS e dall'art. 4, lett. i), della delibera n. 79/09/CSP (ovvero che "se è pur vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo, immediatamente comunicato al cliente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo"), l'istante non risulta avere prodotto alcunché rispetto alle numerose telefonate asseritamente effettuate al call center dell'operatore per segnalare i disagi riscontrati, non avendo dunque, neanche in tal caso, assolto al proprio onere probatorio ex art. 2697, comma 1, c.c.

D'altra parte, è orientamento costante ritenere che "l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricada sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema" (ex multis, delibere n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR, nonché conforme orientamento del Corecom Emilia-Romagna: delibera 103/2020).

La richiesta sub a), di chiusura totale della posizione amministrativa, non può essere accolta, in conseguenza del mancato accoglimento della richiesta sub b).

Del resto, deve a tal riguardo evidenziarsi come l'operatore abbia fornito tutti i chiarimenti del caso, nonché idonea documentazione, rispetto a quanto addebitato in fattura di chiusura (n. M00XXXX986 emessa il 01/04/2021), qui contestata, a titolo di dismissione servizi (euro 35,95) e di rate residue contributo attivazione (euro 275,84), ovvero:

- innanzitutto, che tali addebiti risultano indicati in modo chiaro nella Proposta di Abbonamento sottoscritta dall'istante (allegata);

- inoltre, che l'importo per dismissione servizi è di euro 35,95, a fronte di un canone mensile per piano Business Class pari ad euro 35,00, conformemente con quanto previsto nell'art. 3.3. della Carta dei Servizi Fastweb (allegata) e nell'art. 16.1 delle Condizioni Generali di Contratto (allegate);

- infine, che detto importo è stato previamente comunicato all’Autorità ed è in linea con la delibera 487/18 CONS, allegato A, trattandosi di costi sostenuti dall’azienda per dismettere la linea, così come l’addebito rate residue contributo attivazione, costo anch’esso comunicato e autorizzato dall’Autorità, come da allegato 1 (prodotto agli atti) della Delibera 252/16 CONS, dettata in tema di trasparenza tariffaria e comparazione delle offerte.

La rappresentazione dei fatti fornita dall’operatore, supportata dalla documentazione a tal fine prodotta, resta dunque confermata, non avendo, tra l’altro, fatto seguito alcuna replica da parte dell’istante.

Per tali ragioni, si ribadisce la non accoglibilità della richiesta.

Per questi motivi il Corecom all’unanimità

DELIBERA

Rigetta l’istanza di XXX nei confronti di Fastweb XXX 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, 26/05/2022

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi