

DELIBERA N. 2

***** / FASTWEB SPA
(GU14/612695/2023)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 17/01/2024;

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

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 24 marzo 2023 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di ***** del 06/06/2023 acquisita con protocollo n. 0151983 del 06/06/2023; VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società ***** , codice fiscale/P.IVA ***** , rappresentata dall'utente ***** , in qualità di legale rappresentante, codice fiscale ***** ha presentato in data 06/06/2023 l'istanza, ai sensi degli articoli 14 e seguenti 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, per la definizione della controversia in essere con l'operatore Fastweb SpA.

L'istante lamenta di aver ricevuto fatture prive di qualsiasi esigibilità a fronte di servizi denominati *“Canoni error: we cannot generate a smart part number for this product”* relative ai bimestri del periodo intercorrente da settembre 2020 alla data di presentazione dell'istanza.

Afferma di aver appurato che il gestore avrebbe approfittato di un rid bancario rimasto operativo, nonostante l'ordine di revoca.

Chiede, pertanto, il rimborso della somma in contestazione, pari ad € 1.769,51.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore si è costituito nei termini mediante allegazione di una memoria difensiva e la produzione di documenti, contestando tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza e si oppone alle richieste avversarie, così come formulate, per le ragioni di seguito esposte.

Innanzitutto l'operatore afferma che si tratta della proposta di Abbonamento del 05/04/2019, relativamente al servizio attivato il 20/05/2019.

Rileva che in data 13/10/2020, l'istante migrava i DN riportati nella PdA (07*****23 07*****73), attraverso la procedura di *Number Portability Pura* e che tale procedura si riferisce a tutti i casi di passaggio della sola numerazione del cliente finale senza la contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio. Precisa, al riguardo che l'utente fin quando non dichiara di voler recedere da tutti i servizi rimane, per quanto riguarda la risorsa di accesso - vale a dire la linea dati (come si è verificato nella fattispecie oggetto dell'odierna controversia) - con il vecchio operatore. Osserva che per quanto riguarda l'asserita anomalia di fatturazione, l'istante non produce neanche le fatture e che, in ogni caso, dalle fatture che si allegano si evincerebbe che il passaggio effettuato non si è riverberata sulle altre voci indicate nelle suddette fatture, che sono state correttamente emesse e sugli importi che sono stati addebitati.

Sottolinea, inoltre, che le verifiche sulla fatturazione hanno appurato che l'istante ha comunque pagato in misura minore a quanto effettivamente dovuto; infatti, il canone è stato rimodulato da € 144,00 + iva ad € 100,00 + iva non considerando che le numerazioni native Fastweb, che non sono transitate presso il nuovo operatore, sono attive e quindi avrebbero dovuto essere fatturate, in quanto il cliente dispone comunque di fonia attiva e regolarmente configurabile.

L'operatore produce l'ultima fattura con canone pieno, la prima fattura con lo storno non dovuto, la seconda fattura con storno errato, fino alla fattura LA00020969 del 31 gennaio 2023.

In sostanza, l'istante avrebbe pagato € 100,00 + iva invece che € 144,00 + iva per n. 13 fatture, quindi l'importo pagato in meno sarebbe di € 572,00 + iva.

Pertanto, l'operatore afferma di aver operato un adeguamento dei canoni anche di quelli pregressi, come risulta dalla fattura del 31 marzo 2023 (doc.8) e del 31 maggio 2023.

L'operatore evidenzia infine che la situazione amministrativa allo stato è negativa per € 1.145,15 (doc.10).

Relativamente all'asserita revoca dell'IBAN osserva che non sussistono evidenze a sistema e che, in ogni caso, la contestazione avrebbe dovuto essere tempestiva ex artt. 13.9 e 19.2 delle Condizioni Generali di Contratto e che in difetto, le fatture si intendono accettate.

Conclude per l'infondatezza dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Entrambe le parti sono state convocate all'udienza di cui all'art. 16 comma 4 Delibera 353/19/CONS fissata per il 18 settembre 2023.

L'udienza fissata per il 18 settembre 2023 è stata rinviata su richiesta dell'istante al 13 novembre 2023 e, sempre su richiesta dell'istante, tale udienza è stata rinviata al 20 novembre 2023.

Anche quest'ultima udienza non si è tenuta a causa dell'assenza della parte istante, pertanto la controversia è stata trattenuta per la definizione.

L'istanza è infondata e deve essere rigettata per i seguenti motivi.

L'istante sostanzialmente contesta gli addebiti contenuti nelle fatture che avrebbe ricevuto da settembre 2020, fino alla data dell'istanza (1°giugno 2023) per la somma complessiva di € 1.769, 51.

Nel formulario fa riferimento ad un ordine di revoca, tuttavia, quest'ultimo non viene allegato all'istanza.

Allo stesso modo non sono allegati all'istanza il contratto, le stesse fatture in contestazione, eventuali reclami che in questo lungo lasso di tempo avrebbero dovuto attestare la volontà di instaurare un contraddittorio con la controparte, al fine di chiarire il problema.

In proposito giova richiamare gli obblighi previsti dal Codice civile in materia di correttezza e di buona fede nella esecuzione del contratto.

L'onere dell'utente di procedere ad un tempestivo reclamo in merito agli importi fatturati è, inoltre, espressamente previsto dalle condizioni generali di contratto, precisamente dal combinato disposto di cui agli articoli 13.9, 13.10 e 19.2.

L'art.19.2 delle condizioni generali di contratto depositate dall'operatore prevede, infatti, che *“i reclami in merito agli importi fatturati potranno essere inoltrati con ogni*

mezzo e dovranno comunque essere confermati tramite raccomandata A/R entro 15 (quindici) giorni dalla data di scadenza della fattura. Fastweb esaminerà il reclamo e fornirà un riscontro scritto al Cliente entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento della conferma scritta del reclamo". Inoltre, all'art. 13.90 delle sopra richiamate condizioni è indicato quanto segue "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."

Ne consegue che, nel caso di specie, la mancata contestazione delle fatture nei termini sopra previsti ha comportato la loro completa accettazione (in questo senso si veda ad esempio CORECOM Emilia-Romagna delibera n. 59/2020).

Per contro, l'operatore produce il contratto e alcune fatture in contestazione che attestano l'esistenza di un rapporto obbligatorio in essere tra le parti e dà conto, nelle memorie depositate in atti, delle variazioni contrattuali che sono intervenute nel corso del contratto e che spiegano gli addebiti in contestazione risultanti anch'essi dalle fatture allegate dallo stesso operatore.

Il contratto sottoscritto dall'istante il 5 aprile 2019 indica inoltre la scelta da parte dell'utente dell'addebito sul conto corrente bancario e non risulta invece l'ordine di revoca dello stesso e nemmeno viene indicata la data della asserita revoca; la circostanza della revoca del RID, non dimostrata dall'istante, viene inoltre negata dall'operatore.

Pertanto, in base alle risultanze istruttorie, l'istanza di definizione deve essere integralmente rigettata.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza presentata dalla società ***** nei confronti della società Fastweb spa per le motivazioni di cui in premessa.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. 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.

Cagliari, 17 gennaio 2024

IL PRESIDENTE
Dott. Sergio Nuvoli