

**DELIBERA N. 17/2024**

**XXXXXXXXXXXXXXXXX / FASTWEB SPA  
(GU14/621698/2023)**

**Il Corecom Basilicata**

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 26/03/2024;

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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

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 delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, 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 nuova Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXXXX del 19/07/2023 acquisita in pari data sul portale Conciliaweb;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, mediante formulario GU14/621698/2023, si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata rappresentando di essere titolare di linea telefonica fissa, con numero 0XXXXXXXX6, in forza di un contratto con Fastweb S.p.A.

In particolare affermava: “[...] Descrizione dei fatti: In data 13/03/2021 ho inviato segnalazione tramite il portale Web, nell’area clienti MyFastweb, per ricevere informazioni circa l’accredito della scontistica relativa all’offerta a cui avevo aderito.

Evidenzio in proposito che nei mesi precedenti avevo aperto un tiket, tramite numero verde, ma nonostante i numerosi solleciti non ero riuscito ad ottenere una risposta soddisfacente.

Atteso il tempo necessario, senza aver ricevuto riscontro e considerando che la Fastweb, nel frattempo stava addebitando costi, sul mio conto corrente bancario, senza inviarmi le relative fatture provvedo:

- In data 18/10/21 ad inviare comunicazione tramite PEC per annullare il contratto;
- Il giorno 25/10/21 inoltre, tramite il portale MyFastweb, una nuova richiesta di rescissione di contratto;
- Il 18/11/21 invio una nuova PEC per contestare anche l’addebito di costi nella fattura di fine contratto e ricevere copia anche delle 3 fatture precedenti pagate, per poterne verificare ed eventualmente contestare i costi non dovuti e richiederne il rimborso.

Per i motivi sovraesposti e non avendo ricevuto le risposte attese, in data 31/03/2022 invio reclamo tramite PEC. Qualche tempo dopo la Fire spa contatta prima mia moglie, tramite il cellulare e poi mio figlio, esercitando pressioni per ottenere il pagamento del credito anche se da me non riconosciuto.

A seguito di reclamo inoltrato alla Fire spa comunicando l'accaduto, la società di recupero crediti, mi risponde ufficialmente con comunicazione scritta del 21/04/22, che i dati personali dei miei familiari le sono stati forniti dalla società committente che ritengo nella fattispecie sia la Fastweb. - Richieste: Chiedo che mi venga riconosciuto:

- a) Annullamento dell'ultima fattura di chiusura contratto o in via subordinata lo storno dei costi per ritardata chiusura e/o altri costi non imputabili al richiedente.
- b) indennizzi per mancate risposte ai reclami e per la tardiva chiusura del contratto.
- c) Eventuali Indennizzi, ristori, o rimborsi anche se non espressamente richiesti, che siano di competenza del Servizio GU14 di Conciliazione.
- d) Rimborso eventuali costi pagati e non dovute ultime tre fatture prima della fattura di chiusura
- e) Ove possibile di conoscere i motivi per i quali la Fastweb:
  - e.1) ha fornito alla Fire senza il mio consenso, dati personali dei miei familiari
  - e.2) aver incaricato la società Fire spa per il recupero del credito, Fire spa senza averne accertato la legittimità e nonostante avesse ricevuto il reclamo da me presentato;
  - e.3) non ha emesso fattura fiscale per il credito vantato dalla società.

f) chiedo infine di visionare e/o ricevere copia della fattura di chiusura contratto e delle tre fatture precedenti Grazie,

- Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1.000,00 -

1. Disservizi segnalati 1. 09XXXXXXX46 Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 31/03/2022, Data riscontro: Non risolto)
2. 09XXXXXXX46 Contestazione fatture (Data reclamo: 31/03/2023)
3. 09XXXXXXX46 Mancata lavorazione disdetta
4. 09XXXXXXX46 Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 15/03/2021, Data riscontro: Non risolto)
5. 09XXXXXXX46 Addebito per costi di recesso/disattivazione”.

All'udienza di conciliazione, svoltasi il 12/07/2023, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto un verbale di mancato accordo.

In data 19/07/2023, l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Repliche parte istante

L'utente replicava alle argomentazioni dell'operatore, asserendo che: “[...] Il sottoscritto Romano Gerardo adito il CORECOM in qualità di istante tramite il servizio GU14; contro: la Fastweb rappresentata e difesa dall'Avv. XXXXXX; (di seguito, per brevità, anche solo “operatore” o “gestore”), fa presente:

- a) In primis di aver ricevuto tramite e-mail del in allegato proposta commerciale offerta Fasweb Casa contenente il riepilogo dei cosfi di euro 29,90 niente vincoli di durata né cosfi nascosti modem gratuito;
- b) dal 25/06/2020 e fino al 26/07/2021 l'operatore ha provveduto a contabilizzare importi superiori alle 29,90 euro pattuite di cui al precedente paragrafo addebitati tramite RID sul mio conto personale allegato estratti conto.
- c) L'operatore non invia le fatture relative ai consumi ed al canone di abbonamento da me pagate.
- d) In data 3/11/20 tramite call center apro una segnalazione di reclamo per il mancato accredito della scontistica riservata ai clienti “Enigaseluce” offerta a cui avevo aderito nei mesi precedenti, nonostante vari solleciti gli addebiti tramite RID continuano ad arrivare senza la reclamata scontistica;
- e) Nei mesi successivi continuo a telefonare per sollecitare la risoluzione del ticket aperto e onde evitare le lunghe attese al telefono di oltre 10min per poi sentire cadere la linea alla risposta dell'operatore, mi persuado a registrarmi al portale My Fastweb
- f) In data 15/03/2021 tramite il portale dell'operatore invio il reclamo n.68120424 per l'accredito della scontistica di cui sopra rimasto senza risposta;
- g) In data 11/04/2020 apro il ticket n.57359533 per richiesta assistenza tecnica, rimasto anche questo senza risposta
- h) Nel mese di settembre viene emessa fattura n. con pagamento del canone anticipato del mese di ottobre 2021 evidenzio che tale anticipazione del non è stata da me autorizzata.
- i) In data 25/10/2021, provvedo ad inviare tramite portale la richiesta di chiusura di contratto, reiterata per inadempienze contrattuali, tramite pec datata 18/10/2021 allegata.
- j) j) In data 25/09/2023 viene emessa fattura dalla Fastweb per il periodo dal 01/12/21 al 31/12/21 nonostante l'utenza fosse cessata.
- k) In data 31/03/2022 provvedo ad inviare all'operatore una pec di reclamo per contestare gli inadempimenti contrattuali, e richiedere un rimborso danni di euro 250. In data 14 aprile 2021 ricevo PEC da parte dell'operatore con invito a collegarmi al link per attivare la procedura di conciliazione ADR.
- l) Nei mesi successivi vengo contattato da emissario della Fastweb per il recupero del credito di una fattura non pagata che non ho mai ricevuto né ho potuto scaricare dall'area clienti in quanto la piattaforma mi ha censito come “utente non riconosciuto”.
- m) Infine, alle doglianze già presentate in sede di formulario del GU14 circa l'attività di stalker esercitata dall'operatore nei miei personali confronti e dei miei familiari, se ne aggiungono un'altra, in quanto il giorno 29/08/2023 società incaricata

dall'operatore, emette perentorio sollecito di pagamento entro 20 giorni, evidenzio che tale richiesta è ricadente nel periodo di svolgimento della presente Conciliazione, chiedo pertanto che il CORECOM intervenga per riportare lo status quo, in quanto essendo portatore di handicap medio grave tale situazione protratta da tempo ha alterato il mio equilibrio psico fisico.

Considerato che l'operatore o per suo tramite il legale di fiducia avv. XXXXX: INTERNAL - non ha fornito evidenza né della fattura oggetto del credito vantato né del periodo di fatturazione né delle singole voci di costo che ne definiscono l'ammontare complessivo. - Non ha fornito evidenza delle fatture inviate nemmeno per il periodo in cui non sono stato iscritto al portale.

- Inoltre, per i due reclami del 15/03/2021 e 25/10/2021 l'operatore non ha documentato il riscontro modo chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile circa la risposta data, limitandosi a fornire screenshot di chiusure effettuate da sistema in pari data.

- ha deliberatamente ritardato la cessazione della fornitura richiesta il 25/10/2021, come si evince dalla fattura del mese di dicembre 2021, afferente il periodo di fatturazione 01/12/2021 – 31/12/2021;

- Che le mancate risposte alle richieste in qualsiasi forma esse siano, secondo il CORECOM del Lazio DELIBERA DL/065/14/CRL/UD costituiscono di fatto per il cliente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con l'operatore e pertanto indennizzabili.

Per le ragioni esposte nelle suindicate memorie l'istante chiede che venga accolta la richiesta di indennizzo per i reclami presentati e per la ritardata cessazione della fornitura del servizio di telefonia fissa; venga accolta la richiesta di annullamento delle fatture relative a periodi di fatturazione successivi alla cessazione della fornitura, il rimborso di eventuali cosfi pagati e non dovuti, che vengano corrisposti eventuali ristori e/o indennizzi anche se non espressamente richieste, nonché di accogliere la richiesta di intercessione riguardo all'attività di stalker dell'operatore.

Si produce :-lettera di recupero crediti; e-mail offerta commerciale Fastweb; screenshot offerta commerciale Fastweb; 1estrafto conto BPB, 2estrafto conto BPB; fattura settembre canone anticipato, fattura dicembre 2021; pec chiusura contratto; pec 31/3/2022 per inadempienze contrattuali, pec 18/11/2021 per annullamento contratto, fattura mese di settembre 2021, fattura mese di Dicembre2021; lettera società di recupero crediti.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'Operatore faceva pervenire una memoria di controdeduzioni, esponendo quanto segue: Con formulario GU14, il Sig. XXXXXXXXXXX (di seguito, per brevità, anche solo

“istante” o “utente”), ha adito il Corecom intestato per l'accoglimento delle richieste che di seguito si trascrivono come da formulario:

- a) annullamento dell'ultima fattura di chiusura contratto o in via subordinata lo storno dei costi per ritardata chiusura e/o altri costi non imputabili al richiedente;
- b) indennizzi per mancate risposte ai reclami e per la tardiva chiusura del contratto;
- c) eventuali indennizzi, ristori, o rimborsi anche se non espressamente richiesti, che siano di competenza del Servizio GU14 di conciliazione;
- d) rimborso eventuali costi pagati e non dovute ultime tre fatture prima della fattura di chiusura;
- e) ove possibile di conoscere i motivi per i quali la fastweb: e.1) ha fornito alla Fire senza il mio consenso, dati personali dei miei familiari e.2) aver incaricato la società Fire spa per il recupero del credito, Fire spa senza averne accertato la legittimità e nonostante avesse ricevuto il reclamo da me presentato; e.3) non ha emesso fattura fiscale per il credito vantato dalla società;
- f) chiedo infine di visionare e/o ricevere copia della fattura di chiusura contratto e delle tre fatture precedenti”.

Questi, in sintesi, i fatti, come ricostruiti dall'utente, da cui è scaturita la presente procedura: in data 13.3.2021 il Sig. XXXXXX, “tramite il portale Web, nell'area clienti MyFastweb” ha inviato una segnalazione per ricevere informazioni sull'accredito della scontistica relativa all'offerta cui aveva aderito.

La Fastweb S.p.A., sollecitata anche nei mesi antecedenti a quello di marzo 2021 tramite l'apertura di diversi ticket da parte del Sig. XXXXXX, non ha mai fornito alcun riscontro all'utente e, nel frattempo, ha continuato ad addebitare i costi del servizio omettendo, però, di inviare le relative fatture.

Cosicché, il Sig. XXXXXX, in data 18.10.2021 ha comunicato a mezzo pec l'intenzione di annullare il contratto e, in data 25.10.2021, tramite il portale MyFastweb ha inoltrato una nuova richiesta di recesso dal contratto e in data 18.11.2022 ha inviato una nuova pec contestando l'addebito dei costi di chiusura ed invitando la Fastweb S.p.A. ad inviargli le fatture pagate di cui si è dato conto nel capoverso che precede. È seguito, infine, un ulteriore reclamo trasmesso a mezzo pec in data 31.3.2022.

Dopo qualche tempo, la moglie ed il figlio del Sig. XXXXXX sono stati contattati da una Società di recupero crediti (Fire S.p.A.), la quale, una volta ricevuto il reclamo dell'utente circa l'accaduto, ha comunicato a quest'ultimo che i dati personali dei suoi familiari le erano stati forniti dalla Fastweb S.p.A..

La Fastweb S.p.A., a mezzo del sottoscritto legale, contesta l'ammissibilità e la fondatezza dell'avversa istanza per i motivi meglio spiegati nel prosieguo.

1. In rito. L'art. 14, co. 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche prevede che l'istanza con cui viene instaurata la procedura di definizione della controversia contiene le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1. E lo stesso art. 6, co. 2, prevede, a sua volta, che l'istanza deve indicare, a pena di inammissibilità, i documenti che si allegano. Ebbene, il Sig. XXXXXX non si è premurato in alcun modo di depositare in atti qualsivoglia elemento di prova a sostegno delle proprie pretese, eccetto una sola pec a fronte dei molteplici invii riferiti (priva, peraltro, della ricevuta di consegna) ed una schermata relativa ad un ticket datato 15.3.2021, a fronte dei numerosi solleciti parimenti rilevati nel formulario. Nient'altro. Nemmeno in ordine al fatto di aver regolarmente pagato i costi addebitati dalla Fastweb S.p.A. Pertanto, l'auspicio della scrivente difesa, è quello che il Corecom adito dichiara l'inammissibilità dell'istanza, ai sensi e per gli effetti dell'art. 6, co. 1, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, e, per l'effetto, disponga l'archiviazione del procedimento ex art. 21 del medesimo Regolamento.
2. Nel merito. Anche laddove l'eccezione dovesse ritenersi superata, l'istanza è in ogni caso infondata. In primo luogo, contrariamente a quanto ex adverso sostenuto, la Fastweb S.p.A. ha regolarmente preso in carico e prontamente esitato la richiesta del mese di marzo 2021, come da schermata che si produce nel fascicolo documentale. Allo stesso modo, l'operatore ha correttamente gestito la chiusura del contratto richiesta dal Sig. XXXXXX nel mese di ottobre 2021. I costi di dismissione, ovviamente, rappresentano una voce dovuta dall'utente per espressa previsione contemplata nella Carta dei Servizi.

Per quel che concerne il profilo di contestazione relativo al mancato invio delle fatture, esso non corrisponde in alcun modo al vero. Le fatture sono sempre caricate anche nella APP/area clienti, dalla quale il cliente stesso ha aperto la precedente richiesta per la verifica dei costi di abbonamento, come riferito dallo stesso Sig. XXXXXX nel formulario laddove ha più volte menzionato il portale MyFastweb. Quindi, tale profilo di doglianza è evidentemente privo di pregio, anzi, desta stupore che il Sig. XXXXXX, così attento nell'utilizzo dell'APP non si sia accorto della presenza delle fatture.

Per quel che concerne, infine, la posizione debitoria del Sig. XXXXXX nei confronti della Fastweb S.p.A., affidata dall'operatore alla Società di recupero crediti, è appena il caso di rammentare che parte istante non ha fornito prova di alcun pagamento.

Quindi, ricapitolando, ed alla luce delle circostanze di cui si è poc'anzi detto, le richieste del Sig. XXXXXX non possono in alcun modo essere accolte, compresa quella

sub punto c), del tutto generica, non potendo, il Corecom adito, riconoscere indennizzi, la cui debenza è peraltro indimostrata, d'ufficio.

Residua da trattare la questione dei dati, in relazione alla quale si fa presente che non è il Corecom adito l'Autorità competente a decidere in subiecta materia. La questione, in altri termini, esula del tutto dalla presente procedura. Tanto basta, quindi, per acclarare l'infondatezza dell'istanza avversaria.

Per le su esposte ragioni la Fastweb S.p.A. chiede dichiararsi l'istanza inammissibile o comunque infondata per le ragioni sopra illustrate, ferma una soluzione transattiva nei termini di cui si è poc'anzi dato conto.

Si producono: - schermata gestione ticket marzo 2021; - schermata gestione chiusura contratto ottobre 2021.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto validamente proponibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante devono essere respinte. Ed invero, l'utente, adduceva il ritardo, da parte dell'operatore, nella chiusura del contratto, lamentava costi aggiuntivi ed il mancato riscontro ai reclami, pertanto, chiedeva l'annullamento delle fatture, dei costi aggiuntivi, e/o il rimborso degli stessi, l'indennizzo per mancato riscontro ai reclami e per la tardiva chiusura del contratto. Infine, rivolgeva una serie di domande, dirette all'operatore in ordine alla vicenda di tale Fire S.p.A.

Ebbene, la domanda di parte istante non può trovare accoglimento per diversi ordini di ragioni.

In primis, corre l'obbligo precisare che parte istante non ha offerto la prova del rapporto contrattuale e delle specifiche condizioni, ovverosia l'utente lamenta che l'operatore ha applicato dei costi cd. Aggiuntivi ma, rispetto ad essi, non vi è prova della natura dei costi né tanto meno della assenza di pattuizione, dunque, questo Corecom di certo non può pronunciarsi dinanzi ad una allegazione in fatto priva del supporto probatorio, in dispregio del dettato normativo di cui all'art. 2697 c.c. ma vi è di più, la sola fattura prodotta, quale documento non disconosciuto dalle parti, evidenzia come l'operatore, di fatto, abbia applicato alcune forme di scontistica.

Dunque, la domanda in ordine all'annullamento di fatture/di costi aggiuntivi e/o di restituzione degli stessi dovrà essere rigettata.

Per quanto riguarda il ritardo nella chiusura del contratto, anche sotto tale profilo, si rappresenta che l'utente ha richiesto, per la prima volta, la risoluzione del contratto, in

data 25.10.2021, tale richiesta, così come provato dallo stesso utente, è stata elaborata dall'operatore nella stessa giornata e, ad onor del vero, l'unica fattura depositata, attiene ai periodi antecedenti alla richiesta di risoluzione. Pertanto, sotto tale profilo, l'utente non ha offerto la prova in ordine al ritardo dell'operatore nella risoluzione del contratto.

Per quanto attiene, invece, le vicende con tale Fire S.p.A., le stesse non attengono alla competenza di questo Corecom.

Infine, per quanto attiene ai reclami, l'utente ha offerto la prova di aver presentato un reclamo in data 31.03.2022 e di aver adito detto Corecom in data 07.06.2023, con UG6, dunque, atteso che il riscontro ai reclami deve intervenire, non oltre 45 giorni dalla loro presentazione, è evidente che l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo, ai sensi dell'art. 12, all. A della delibera 347/18/CONS che così dispone: “[...] Articolo 12 Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami:

1. L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300,00.
2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.”

Atteso il ritardo documentato per oltre 60 gg. si ritiene di poter riconoscere l'indennizzo pari ad euro 150,00 in favore dell'utente.

Tutto ciò premesso,

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXXX, in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 19/7/2023 dal Sig. XXXXXXXXXXXX, si propone di:
  - a) Accogliere la domanda dell'utente limitatamente all'omesso riscontro al reclamo, riconoscendo un indennizzo nella misura di euro 150,00;
  - b) Rigettare tutte le restanti domande dell'utente;
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.

Potenza, 26/03/2024

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

