

DELIBERA N. 14/2025

**XXXXX XXXXX/ FASTWEB SPA
(GU14/647537/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/01/2025;

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 Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 28/11/2023 acquisita con protocollo n. 0306021 del 28/11/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dalla funzionaria dott.ssa Arianna Abbruzzese.

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente titolare di contratto privato per servizi di telefonia fissa e mobile, rappresenta che: «L'utente, già titolare di altra linea fissa fastweb, si accorge che nel proprio conto corrente vengono addebitati altri addebiti, Contattato il call center, viene informato che è stata attivata a suo nome anche la linea n. 08*****15, presso lo stesso domicilio dove è attiva altra linea fastweb. Con reclamo del 10.05.2022 è stata richiesta copia del contratto o della registrazione di attivazione, ma non c'è stato alcun riscontro». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) indennizzo per mancata risposta a reclamo; II) rimborso di n. 30 canoni prelevati illegittimamente; III) storno integrale posizione debitoria, con ritiro a cura e spese del gestore della pratica dal recupero crediti; IV) rimborso delle spese legali sostenute per il presente procedimento.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «[...] La Fastweb con il presente atto contesta in radice le richieste avanzate dal ***** in quanto infondate o, meglio, fondate su un presupposto inveritiero. Difatti, diversamente da quel che afferma il ricorrente, quest'ultimo ha regolarmente sottoscritto un contratto con la Fastweb – allegato al presente atto. Che ha ovviamente generato un ciclo di fatturazione fino alla disdetta. L'utente, tra l'altro, ha lasciato impagare le ultime fatture generando una posizione debitoria a suo carico di € 183,51 [...]». Per tali ragioni l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza, pur dichiarandosi disponibile a stornare il predetto insoluto.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I) merita accoglimento. Dalla documentazione allegata dall'utente risulta che lo stesso, con pec del 10/05/2022, aveva reclamato l'addebito di importi non dovuti a causa dell'attivazione di una linea telefonica non richiesta chiedendo all'uopo il rimborso delle somme indebitamente prelevate e la copia del contratto o della registrazione vocale di attivazione del contratto. Dalla documentazione agli atti non risulta alcun riscontro al reclamo da parte del gestore, pertanto si ritiene debba riconoscersi un indennizzo in favore dell'utente. Dalla mancata o ritardata risposta al reclamo consegue il diritto dell'istante a un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno

di ritardo, fino a un massimo di euro 300,00 in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS). Ai fini del calcolo dell'indennizzo si individua il dies a quo nella data del 24 giugno 2022, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 10 maggio 2022, ed il dies ad quem nel giorno 28/08/2023, data di svolgimento dell'udienza di conciliazione presso questo Corecom, prima occasione utile di confronto tra le parti circa la controversia occorsa. Considerato l'arco temporale indennizzabile (430 giorni), l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo nella misura massima di 300,00 euro. Le domande sub II) e III) vengono trattate congiuntamente. Nel caso di specie l'istante, già titolare di altra linea fissa Fastweb, contesta che a sua insaputa veniva attivata un'altra utenza con numerazione 08****15 e cod. cliente 9*****6 per la medesima abitazione. Sul punto il gestore deduce che l'utente ha regolarmente sottoscritto un contratto con la Fastweb e che lo stesso ad oggi presenta un insoluto di € 183,51. Dalla disamina del corredo probatorio agli atti si rileva che l'operatore ha prodotto il contratto con offerta "Bundle Sky e Fastweb" sottoscritto in data 11/03/2018 con codice cliente n. 21812036 non oggetto del presente procedimento. Tale utenza, preesistente, non è infatti oggetto di contestazione. Nessuna stipula contrattuale che giustifichi l'attivazione della nuova numerazione contestata, viceversa, è stata prodotta. Di contro l'istante ha allegato l'estratto conto e alcune fatture a riprova dell'attivazione dell'utenza 08****15 con cod. cliente 9*****6 oggetto del presente procedimento, dal quale emerge che l'addebito mensile era di circa 31,90 euro. Deve, pertanto, trovare applicazione il principio generale secondo cui l'istante può limitarsi ad avanzare le proprie doglianze, mentre l'operatore deve fornire la prova del proprio adempimento o dell'esistenza di cause di esenzione da responsabilità o, ancora, della correttezza degli addebiti comminati. Nella presente procedura vige infatti il principio del favor utentis, rivestendo l'utente la qualità di contraente debole, da cui deriva una ripartizione dell'onere probatorio a quest'ultimo favorevole, anche in considerazione del cosiddetto criterio della "vicinanza della prova". Di conseguenza, non avendo l'operatore dato prova del titolo giustificativo che possa legittimare gli importi contestati, si accolgono le domande sub II) e III) e deve disporsi il rimborso e lo storno delle fatture illegittimamente emesse. In particolare, in relazione all'utenza 08****15 con cod. cliente 9*****6, devono essere rimborsati in favore dell'utente gli importi pagati in relazione alle fatture emesse sino ad ottobre 2020 (ovvero sino a blocco della autorizzazione al prelievo bancario effettuata dall'istante a novembre 2020) e devono essere stornate tutte le fatture successive, con chiusura del ciclo di fatturazione, regolarizzazione della posizione contabile -amministrativa dell'utente e con ritiro a cura e spese del gestore della pratica dalla società di recupero crediti. Con riferimento alla domanda sub IV) si ritiene di non dover accogliere la richiesta di rimborso delle spese di procedura, stante il comportamento diligente di entrambe le parti e la mancanza di documentazione che attesti particolari spese affrontate dall'utente per la partecipazione alla procedura, di per sé gratuita.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, Fastweb SpA è tenuta a: - rimborsare, mediante assegno circolare, all'utente tutte le fatture emesse e pagate in relazione all'utenza 08****15 con cod. cliente 9*****6 sino ad ottobre 2020; - stornare tutte le fatture emesse successivamente ad ottobre 2020 in relazione all'utenza 08****15 con cod. cliente 9*****6 con chiusura del ciclo di fatturazione e regolarizzazione della posizione contabile -amministrativa dell'utente; - corrispondere all'utente, mediante assegno circolare, la somma di 300 euro a titolo di indennizzo per omesso riscontro al reclamo. Fastweb SpA è altresì tenuta a ritirare a proprie cure e spese l'eventuale pratica dalla società di recupero crediti. Rimborsi e indennizzi dovranno essere maggiorati degli interessi a far data dalla presentazione dell'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo.

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.

Bari, 28 gennaio 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco