



DELIBERA N. 20 / 2024

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Fastweb XXX (GU14/580291/2023).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 28 agosto 2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, 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, approvato con delibera AGCOM n. 427/22/CONS e sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo quadro 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 delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come sostituita dalla delibera AGCOM n. 358/22/CONS, di seguito denominato “Regolamento”, e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato “Regolamento indennizzi”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l’istanza del 19 gennaio 2023 con cui l’istante chiedeva l’intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Fastweb XXX ai sensi dell’articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 2 febbraio 2023, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l’avvio del procedimento e la convocazione per l’udienza di discussione del 31 marzo 2023, rinviata al 5 aprile 2023 ;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 5 aprile 2023;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio “Supporto agli Organismi regionali di garanzia”;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

### **La posizione dell’istante**

La società istante, lamenta la continua ricezione di fatture non dovute per un servizio di cui ha chiesta la cessazione .

In particolare nell’istanza introduttiva e nelle note di replica ha fatto presente quanto segue.

- a) di essere già cliente Fastweb con la linea numero 0721 – 48XXXX;
- b) con proposta di abbonamento del 30 maggio 2019 la società istante migrava da Vodafone a Fastweb la numerazione principale 0721 - 48XXXX nonché la linea ISDN 072148XXXX; attivando l’offerta per piccole e medie imprese denominata “Unilimited Business” comprendente anche la numerazione mobile 335127XXXX;
- c) che il servizio attivato era pessimo e che dopo diverse segnalazioni non risolte si è visto costretto a migrare la linea verso altro operatore;
- d) con PEC dell’11 ottobre 2021 inviava all’operatore modulo per disattivazione del servizio, con PEC del 18 gennaio 2022 inviava disdetta contrattuale di tutti i numeri telefonici intestati alla società istante, con PEC del 31 agosto 2022 e del 17 ottobre 2022 reiterava la richiesta di disdetta del contratto Fastweb contestando la continua emissione di fatture nonostante la migrazione delle numerazioni fisse verso altro operatore e nonostante le disdette precedenti;
- e) che la società istante non ha mai ricevuto riscontro alle PEC inoltrate;
- f) che nonostante le plurime PEC inoltrate rimaneva attiva la linea 0721 - 48XXXX e altre linee dati, pagate indebitamente, linee che non hanno mai avuto una “funzionalità propria” ma servivano per poter utilizzare la numerazione telefonica principale che l’utente si è visto costretto a migrare verso altro operatore, pertanto, le somme fatturate non sono dovute;
- g) che il 18 febbraio 2022 contestava la fattura prevenuta sul Codice Cliente numero LA0091XXXX pari ad euro 197,52 (centonovantasette/52);
- h) l’operatore continuava ad emettere fatture bimestrali su linee di cui l’utente non aveva conoscenza (0721 – 48XXXX, 0721-48XXXX e 0721-179XXXX ), pagando indebitamente 592,56 (cinquecentonovantadue/56).

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto quanto segue:

- 1) la cessazione del contratto con perdita delle numerazioni senza oneri e/o costi con decorrenza 11 ottobre 2021;
- 2) lo storno integrale dell'insoluto maturato e maturando;
- 3) il rimborso e/o la restituzione delle somme pagate per tali linee dalla data di cessazione del contratto;
- 4) indennizzo per attivazioni di servizi non richiesti e per la mancata cessazione;
- 5) indennizzo per mancata risposta ai reclami.

### **La posizione dell'operatore**

Fastweb XXX con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In particolare ha fatto presente quanto segue.

- a) in merito ai disservizi oggetto della presente procedura evidenzia che le contestazioni sono generiche e non richiamano alcun reclamo e/o segnalazione dell'utente a riprova della strumentalità delle stesse;
- b) precisa che la società istante ha aderito ad una proposta di abbonamento del 30 maggio 2019, attivata il 30 luglio 2019;
- c) che le linee associate al contratto sono due, quella con numero 0721-48XXXX e quella con numero 0721-48XXXX;
- d) con riferimento ai disservizi lamentati, evidenzia che a seguito della NP della linea 0721 – 48XXXX, l'utente qualora interessato a sospendere tutti i servizi con l'operatore, avrebbe dovuto formalizzare la disdetta anche per la parte dati e per la linea 0721 – 48XXXX (come comunicato dallo stesso operatore con due distinte e-mail);
- e) che l'operatore Fastweb, non ricevendo disdetta di tali servizi, ha correttamente e doverosamente lasciato attiva la linea dati ed il numero 0721-48XXXX;
- f) la risposta ai reclami è stata inviata all'indirizzo email che l'utente ha indicato in sede di sottoscrizione del contratto nella proposta di abbonamento in atti;
- g) la circostanza che il riscontro mail non sia stato ricevuto è addebitabile solo all'utente che, non si è garantito la corretta funzionalità del canale di comunicazione che ha liberamente scelto, nei suoi rapporti con l'operatore;
- h) la numerazione 0721-48XXXX era, contrariamente a quanto *ex adverso* riferito, dotata di funzionalità autonoma e regolarmente inserita nel rapporto contrattuale;
- i) la società utente presenta un insoluto di euro 197,52 (centonovantasette/92) relativamente alla fattura del 28 febbraio 2028, regolarmente emessa su contratto attivo e per utenze non disattivate.

### 3. Motivazione della decisione

La società istante si duole della prosecuzione di fatturazione da parte di Fastweb nonostante la richiesta di cessazione di tutte le numerazioni collegate alla proposta contrattuale formalizzata con l'operatore. Chiede lo storno dell'insoluto, la restituzione degli importi addebitati successivamente alla disdetta e il riconoscimento degli indennizzi normativamente previsti.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante dovranno essere parzialmente accolte per i motivi di seguito esposti.

In merito al disservizio lamentato occorre evidenziare, differentemente da quanto sostenuto dall'operatore, che a seguito della NP della linea 0721-48XXXX verso altro operatore la società istante ha formalizzato la disdetta anche per la parte dati e per la linea 0721-48XXXX mediante comunicazione PEC del 18 gennaio 2022, inviando in allegato modulo di disdetta e documento di riconoscimento del legale rappresentante. Si osserva che la PEC prodotta agli atti è stata inviata ad un indirizzo corretto e cioè [fwgestionedisattivazioni@pec.fastweb.it](mailto:fwgestionedisattivazioni@pec.fastweb.it) indirizzo valido per tutti i contratti per adesione stipulati fino al 13 marzo 2022, e che la stessa è stata depositata con la prova dell'avvenuta consegna ed accettazione da parte dell'operatore.

Ne consegue che è provato agli atti l'illegittimo operato di Fastweb che ha continuato ad emettere fatture successivamente all'invio della PEC citata, omettendo la lavorazione della disattivazione richiesta entro i successivi 30 giorni. Pertanto, a decorrere dal 17 febbraio 2022 gli addebiti dei canoni non dovevano essere più conteggiati. Peraltro, ad un attento esame delle fatture depositate agli atti da entrambe le parti si rinviene che l'utente ha pagato canoni bimestrali anticipati con consumi pari ad euro zero, presuntivamente perché l'offerta tariffaria comprendeva le chiamate e la linea dati. Sempre dalle stesse fatture per la sola linea 0721-48XXXX si rileva un traffico voce verso una sola numerazione mobile la 3351277\*\*\* cioè verso una non definita numerazione mobile che fa presumere un centralino collegato ad un recapito mobile. Ciò a riprova del fatto che mentre la numerazione principale 0721-48XXXX è migrata verso altro operatore la numerazione 0721-48XXXX, collegata alle linee dati e alle numerazioni mobili, è rimasta attiva nonostante la richiesta di cessazione avvenuta con PEC del 18 gennaio 2022 e con successive PEC del 31 agosto 2022 inoltrata al seguente diverso indirizzo: [servizioclientiaziende@pec.fastweb.it](mailto:servizioclientiaziende@pec.fastweb.it)

Si evidenzia comunque una corresponsabilità della società utente, indipendentemente dal ricevimento o meno delle mail inviate da Fastweb il 5 e l'8 luglio 2022, la quale vedendosi addebitare in fattura il costo del canone per il servizio di connettività dati collegato alla numerazione 0721-48XXXX avrebbe dovuto inoltrare una disdetta specifica contestando le fatture pervenute e pagate da marzo in avanti senza attendere il mese di agosto. Infatti, secondo l'orientamento giurisprudenziale dominante in materia di buona fede contrattuale, in base al quale "esiste un generale dovere di solidarietà che impone, a ciascuna delle parti, di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra...trovando tale impegno il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendono necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico" (Cass. 14605/2004, Cass. 10182/09).

Il principio mette capo quindi ad un criterio di reciprocità e la sua rilevanza si esplica nell'imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge (cfr. Cass. n. 18947/2005).

Alla luce delle suddette considerazioni questa Autorità, pertanto, ritiene equo riconoscere all'istante il rimborso delle somme pagate per i canoni in via equitativa nella somma di euro 500,00 (cinquecento/00), anziché nell'intera somma pagata. L'operatore è tenuto, altresì, allo storno dell'insoluto maturato pari ad euro 197,52 (Centonovantasette/52), inerente la fattura numero LA00043035XXXX, del 2 marzo 2023, e di tutte le eventuali fatture successivamente emesse fino a chiusura del ciclo di fatturazione con ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti in esenzione costi.

Accoglie altresì la richiesta sub 1) ordinando all'operatore ai sensi del comma 4, dell'art. 20, del Regolamento di procedura, di adottare tutte le misure necessarie per far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, quindi, la disattivazione di tutte le numerazioni fisse, numerazioni mobili e linee dati ed in particolare della numerazione 0721-48XXXX, collegate al Codice Cliente numero LA0091XXXX, il tutto senza costi di recesso.

La richiesta sub 4) di indennizzo per la mancata e/o ritardata disattivazione delle utenze a seguito di migrazione verso altro operatore non può essere accolta, perché come più volte ha avuto modo di pronunciarsi questo Corecom, anche per consolidata giurisprudenza Agcom (v. per tutte delibera numero 83/14/CIR e conformi n. 141/14/CIR, n. 96/14/CIR, determina Corecom Lazio n. 802/2014 e delibere n. 5/2022 e 15/2022 Corecom Marche), la ritardata o mancata lavorazione della disdetta da parte dell'operatore non è riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo, non potendosi riconoscere ed applicare per analogia l'indennizzo per attivazioni di servizi non richiesti.

Infatti con la disdetta contrattuale, l'utente manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione, può subire, nel caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione con chiusura della posizione contabile a suo carico

La richiesta sub 5) di indennizzo per mancato riscontro al reclamo non può essere accolta in quanto ai sensi del combinato disposto dell'art. 12 e dell'art. 14, comma 4, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (c.d. delibera indennizzi), presupposto per la sua liquidazione è l'esistenza agli atti del procedimento di un documento riconducibile al reclamo scritto oppure copia dello stesso o comunque l'indicazione dei suoi estremi con sufficiente chiarezza in modo da permettere agli operatori o all'Autorità il suo riscontro. Nel caso di specie l'istanza risulta priva di qualsiasi riferimento ad un reclamo aperto dalla società utente. Agli atti risulta, infatti, depositato come reclamo la mail del Centro Difesa Consumatori datata 18 febbraio 2022 che non è stata inviata a nome e per conto dell'utente né sottoscritta dal rappresentante legale della società istante e per di più attiene alla comunicazione della richiesta di migrazione a seguito di disservizi sulle linee telefoniche. Secondo quanto stabilito dall'Autorità, esiste una diretta correlazione tra l'obbligo dell'operatore di provvedere alla risoluzione del disservizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica.

La mail del 18 febbraio 2022 inviata dal Centro Difesa Consumatori non contiene un reclamo ma la semplice comunicazione di una migrazione verso altro operatore della numerazione fissa 0721-48XXXX e la richiesta di cessazione di altre numerazioni fisse. Pertanto, si ritiene che non sussistano i presupposti idonei alla liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

### **DELIBERA**

1. a definizione della controversia tra XXX / Fastweb XXX di accogliere parzialmente l'istanza del 19 gennaio 2023 e per l'effetto l'operatore è tenuto a:

- riconoscere in favore della società istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 500,00 (cinquecento/00), come rimborso equitativo di importi fatturati, pagati e non dovuti;
- stornare l'importo di euro 197,52 (Centonovantasette/52), inerente la fattura numero LA00043035XXXX, del 2 marzo 2023, e di tutte le fatture successivamente emesse fino a chiusura del ciclo di fatturazione con ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti in esenzione costi;
- disattivare tutte le numerazioni fisse, numerazioni mobili e linee dati, in particolare la numerazione 0721-48XXXX, collegate al Codice Cliente numero LA0091XXXX, senza costi di recesso.

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

3. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.

4. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente

(Cinzia Grucci)