

DELIBERA N. 3/2025

**XXX/ FASTWEB SPA
(GU14/698630/2024)**

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 21/02/2025;

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 modificato 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 L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

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 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";

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto in data 31/03/2023 tra il Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l'istanza di XXX del 27/08/2024 acquisita con protocollo n. 0223711 del 27/08/2024;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, per il tramite dell'Avv. XXX, contesta quanto di seguito: "L'istante, coniuge del de cuius sig. XXX, intestatario della linea fissa storica n. XXX ubicata in Avezzano, XXX, nei giorni successivi alla dipartita, si rivolgeva al Centro Fastweb per chiedere la risoluzione del rapporto contrattuale in essere e provvedeva, in quell'occasione a saldare le debenze. Nonostante la cessazione del rapporto contrattuale con Fastweb, l'istante riceveva un sollecito di pagamento da Fastweb del 19/10/23 per € 29,95 per la fattura del 1.9.23 relativa ad un'utenza sconosciuta recante Cod. Cliente n.20072992. Con sommo stupore scopriva che Fastweb, sulla medesima utenza telefonica, attivava ben 2 nuove numerazioni differenti, l'una XXX intestata al de cuius e l'altra n. XXX intestata all'istante, con erogazione di un unico servizio voce+dati, in tal modo indebitamente fatturando e addebitando tramite RID bancario dei canoni di abbonamento per ben 2 volte (!!!). Non solo, l'istante scopriva anche che la numerazione storica n. XXX era andata irrimediabilmente persa. Vane risultavano le continue segnalazioni dell'istante rivolte a Fastweb, anche recandosi presso il centro di Assistenza per richiedere chiarimenti e contestare le fatture e il contratto. Invero, in quell'occasione veniva aperto il Ticket n. 5862822 del 07/11/23, a cui Fastweb ancora non fornisce alcun riscontro, continuando - con totale indifferenza - a intimare recuperi coattivi fino ad oggi (22/05/2024), minacciando azioni legali tramite la società di recupero del credito Hexa. Si evidenzia da ultimo il comportamento scorretto e contraddittorio tenuto da Fastweb, la quale dapprima contattava telefonicamente la scrivente avv. XXX rappresentando di aver accolto le richieste dell'istante, con intenzione di effettuare storno e rimborso di tutte le fatture pari circa ad € 600,00

all'IBAN intestato alla medesima e, successivamente, senza eseguire il predetto rimborso, inoltrava la pratica al recupero credito.”.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. storno e rimborso di tutte le fatture emesse per l'utenza n. XXX;
- ii. indennizzo per attivazione di servizi e profili tariffari mai richiesti;
- iii. indennizzo per omessa e/o tardiva risposta ai reclami;
- iv. ritiro pratica dalla società di recupero credito a carico di Fastweb con esenzione spese a favore dell'istante.

L'istante allega:

- sollecito di pagamento emesso dalla società di recupero crediti Hexa srl in data 06/03/2024 per € 188,98
- copia del reclamo del 13/03/2024
- copia delle fatture intestate alla Sig.ra XXX emesse da Fastweb relativamente al codice cliente XXX e n. utenza XXX dal 01/12/2021 al 01/11/2023 e in data 01/03/2024
- evidenza del codice Iban intestato alla Sig.ra XXX.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nei propri scritti difensivi, osserva: *“Con formulario GUI4, l'utente ha adito il Corecom intestato formulando una serie di richieste che si riportano testualmente: “1. Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 07/11/2023, Data riscontro: Non risolto) 2. XXX Addebito per costi di recesso/disattivazione 3. Attivazione servizi non richiesti (Data reclamo: 07/11/2023, Data disattivazione: Non risolto) 4. Attivazione profilo tariffario non richiesto (Data reclamo: 07/11/2023, Data disattivazione: Non risolto) 5. Altro 6. Contestazione fatture (Data reclamo: 07/11/2023)”.* A sostegno dell'istanza la Sig.ra XXX, coniuge del de cuius Sig. XXX, ha dedotto di aver risolto il contratto da quest'ultimo stipulato con la Fastweb con numero utenza XXX. Ella ha poi scoperto che l'operatore aveva attivato due numerazioni non richieste, n. XXX e n. XXX fatturando, quindi, due canoni d'abbonamento. Tali circostanze hanno formato oggetto di reclami mai riscontrati dalla Fastweb. Di qui la presente istanza. **** La Fastweb S.p.A., a mezzo del sottoscritto legale, rileva l'inammissibilità ed infondatezza dell'avversa istanza. Prima ancora di esporre la posizione dell'operatore è però opportuno precisare quanto segue:

*l'unica utenza sulla quale la Fastweb accetta il contraddittorio è quella riportata nel formulario (nXXX), così come vuole l'art. 6, co. 1, lett. b), del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, il quale prescrive che nell'istanza deve essere indicato "il numero dell'utenza interessata dal disservizio ...". E, ad ogni buon conto, risulta pendente dinanzi al Corecom intestato il procedimento GU14 n. 698656/2024, instaurato dalla Sig.ra XXX nei confronti della Fastweb, relativo all'altra linea n. XXX. Sull'inammissibilità dell'istanza. L'eccezione muove dal fatto che il procedimento GU14 n. 698656/2024 ha comunque ad oggetto le stesse richieste quivi formulate (cfr. doc. n. 1). Pertanto, il principio del ne bis in idem dovrebbe condurre il Corecom adito a pronunciarsi nel senso auspicato dalla scrivente difesa. Sulle richieste avversarie sub n. 2), 3), 4), 5) e 6). L'utente contesta l'attivazione della linea n. XXX senza aver fatto alcuna richiesta in tal senso. Senonché, si produce la proposta d'abbonamento sottoscritta digitalmente dalla Sig.ra XXX (cfr. doc. n. 2) inerente all'utenza n. XXX, presso Via XXX – Avezzano (AQ). Ergo: dal momento in cui le fatture presenti nel fascicolo avversario sono riferite alla linea in parola e destinate all'indirizzo riportato nella proposta contrattuale, ne rimane che l'istanza è palesemente priva di fondamento. Sulla richiesta avversaria sub n. 1). Controparte lamenta il mancato riscontro ai reclami della Fastweb ma, stante quanto appena esposto e dimostrato sull'infondatezza delle pretese quivi avanzate, trova pacifica applicazione al caso di specie il principio per cui: "non risulta dovuto l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, atteso che la completa infondatezza dei fatti posti a fondamento della contestazione rivolta all'Operatore telefonico non consente di ritenere indennizzabile il reclamo, non essendovi obbligo da parte dell'Operatore di riscontrare ogni e qualsiasi istanza proveniente dalla clientela ma solo quelle richieste che siano relative a circostanze e fatti almeno fondati dal punto di vista fattuale ed astrattamente indennizzabili" (Determina Corecom Campania, fascicolo n. GU14/221492/2019). *** Per le su esposte ragioni la Fastweb S.p.A. chiede dichiararsi l'istanza inammissibile e/o comunque infondata.".*

L'operatore allega:

1. formulario GU14 n. 698656/2024;
2. proposta d'abbonamento sottoscritta.

3. Le repliche della parte istante

A fronte delle memorie difensive depositate da Fastweb, l'istante, entro il termine assegnato ex art. 16, c. 2 del vigente Regolamento di procedura delle controversie di cui alla Del. 203/18/CONS e ss.mm.ii., ha depositato la propria memoria di replica nella quale, dopo aver riportato testualmente la narrazione dei fatti e delle richieste come da istanza GU14/698630/2024, nel merito ha dichiarato: **“Sull’inammissibilità delle memorie difensive di Fastweb per difetto del potere di rappresentanza. Mancanza della procura notarile. In via preliminare, si eccepisce l’inammissibilità della memoria difensiva di Fastweb stante la mancata produzione della procura notarile di Fastweb in favore dell’Avv. XXX e, pertanto, si eccepisce il difetto della capacità di rappresentanza di quest’ultimo. Conseguentemente, si chiede a Codesta Autorità di non tener conto delle memorie di parte avversaria, in quanto illegittime e inammissibili. Sul rigetto dell’eccezione di controparte di inammissibilità della domanda per violazione del principio del ne bis in idem. Sul punto di cui alla memoria di FASTWEB: “... Sull’inammissibilità dell’istanza. L’eccezione muove dal fatto che il procedimento GU14 n. 698656/2024 ha comunque ad oggetto le stesse richieste quivi formulate [...]]. Pertanto, il principio del ne bis in idem dovrebbe condurre il Corecom adito a pronunciarsi nel senso auspicato dalla scrivente difesa ...” si contesta la fondatezza dell’eccezione sollevata da controparte in quanto non rispondente al vero. I fatti che originano i due procedimenti GU14 ad oggi pendenti sono i medesimi, ma le domande sono diverse e non potevano essere trattate nel medesimo procedimento, in quanto le linee telefoniche attivate da Fastweb erano due e intestate a soggetti diversi. Inoltre, contrariamente a quanto eccepito da controparte, il petitum è diverso in quanto soltanto per l’utenza telefonica della Sig.ra XXX si eccepisce l’inesistenza e/o nullità e/o inefficacia del contratto telefonico, il rimborso dei canoni indebitamente prelevati da Fastweb, lo storno di quelli insoluti e gli indennizzi di legge per l’attivazione di servizi e/o profili tariffari non richiesti. Sulla nullità del contratto telefonico riferito alla Sig.ra XXX per falsità della sottoscrizione. Disconoscimento della scrittura privata e della sottoscrizione. Fermo restando l’eccezione sollevata in via preliminare, per mero tuziorismo difensivo, nel merito si contesta fermamente tutto quanto dedotto, prodotto ed eccepito da controparte, in quanto illegittimo, illogico, contraddittorio e destituito di ogni fondamento, fattuale e giuridico. Innanzitutto, si contesta e disconosce la scrittura privata prodotta da controparte riferibile alla Sig.ra XXX, in quanto mai richiesta da quest’ultima, né tantomeno sottoscritta. Invero, la circostanza della falsità della firma digitale apposta tramite OTP - verosimilmente dal Sig. XXX, senza il consenso dell’ignara coniuge - viene confermata dal fatto che l’indirizzo e-mail ivi indicato “XXX@gmail.com” e il numero di telefono “XXX” necessari per apporre la firma tramite OTP erano intestati al sig. XXX e non alla Sig.ra XXX, come si può agevolmente dedurre dal confronto con i due contratti telefonici depositati dalla**

*controparte e di seguito riportati: (...) Si tenga presente che le fatture non venivano consegnate in forma cartacea e che il pagamento avveniva tramite prelievo bancario, senza alcuna prodromica comunicazione. In nessun modo la Sig.ra XXX avrebbe potuto sapere dell'esistenza di un altro contratto concluso dal marito a nome della medesima, se non – del tutto casualmente - dopo la dipartita del de cuius. Di contro, Fastweb non ha neanche prodotto la registrazione telefonica di richiesta e conclusione del contratto da parte della sig.ra XXX, proprio perché in realtà non c'è stata mai alcuna richiesta di attivazione di una nuova linea telefonica, né di alcun contratto. Essendo minata irreversibilmente la validità ed efficacia del titolo, va da sé che siano completamente destituite di fondamento tutte le fatture emesse da Fastweb e riferibili al predetto contratto telefonico, con diritto dell'istante a ottenere il rimborso delle somme indebitamente pagate e lo storno di quelle insolute, con conseguente riconoscimento degli indennizzi di legge per attivazione di un servizio non richiesto. In particolare, le fatture (pagate e non) emesse da Fastweb e riferibili alla Sig.ra XXX sono le seguenti: (...) Pertanto, le fatture pagate tramite prelievo con RID bancario sul conto del sig. XXX ammontano ad € 627,98, di cui si chiede il rimborso, mentre quelle insolute (ad oggi note) ammontano ad € 188,98, di cui si chiede lo storno fino a fine ciclo fatturazione. **Sulla condotta gravemente scorretta di Fastweb nei confronti del sig. XXX e sulla violazione del Codice del Consumo.** Tenuto conto delle deduzioni ed eccezioni finora sollevate, si denuncia la condotta gravemente scorretta tenuta da Fastweb nella fattispecie in esame e le gravi violazioni del Codice del Consumo poste in essere dalla medesima, volte a indurre in errore l'ignaro sig. XXX e portarlo a concludere per ben due volte inutilmente il medesimo contratto. Infatti, il contratto telefonico riferibile alla Sig.ra XXX – verosimilmente sottoscritto dal de cuius - rappresenta il risultato della lesione del diritto di quest'ultimo all'esercizio delle pratiche commerciali secondo i principi di buona fede, correttezza e lealtà (Art. 2, comma 2, lett. c-bis) del Codice del Consumo) e del diritto alla correttezza, trasparenza ed equità (Art. 2, comma 2, lett. e) del Codice del Consumo). In particolare, il diritto all'esercizio delle pratiche commerciali secondo i principi di buona fede, correttezza e lealtà, in linea generale, comporta l'obbligo di non fornire al consumatore indicazioni che possano alterare sensibilmente la sua capacità di scelta, inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso. Il principio di correttezza si sostanzia in un obbligo per il professionista di non abusare della propria posizione di "superiorità" e, dunque, ha la funzione di proteggere la parte contrattuale più debole eliminando gli squilibri dovuti alla asimmetria di posizioni che connota il rapporto inter partes, con ciò evitando in concreto che si realizzi una fattispecie in cui lo squilibrio (significativo) contrattuale dipenda alla unilaterale volontà impositiva del contraente forte in danno di quello debole. La correttezza si pone in un rapporto di*

*strumentalità con l'equità in quanto solo in assenza di un comportamento abusivo nella formazione del contratto si può conseguire un'equa determinazione del suo contenuto. Ciò è quanto si è verificato nel caso in esame, in quanto il Sig. XXX, se fosse stato correttamente informato, non avrebbe di certo concluso due contratti aventi ad oggetto il medesimo abbonamento telefonico, i medesimi servizi relativi alla stessa abitazione. Nessuno lo avrebbe fatto. Contratto intestato al sig. XXX: (...) Contratto intestato alla XXX: (...) Abitazione a cui si riferisce il contratto XXX: (...) Abitazione a cui si riferisce il contratto XXX: (...) Non v'è chi non veda dietro l'inutile superfetazione contrattuale una chiara manovra commerciale di Fastweb volta ad ottenere il raddoppio del guadagno a fronte dell'erogazione di un unico servizio voce+dati. Si precisa che, innanzitutto, non sono mai stati consegnati da Fastweb due modem, ma soltanto uno che veniva restituito in data 28/09/2023, come da ricevuta Poste Italiane che si allega. Circostanza confermata dal fatto che la consegna di due modem avrebbe portato la Sig.ra XXX a condurre un'indagine che le avrebbe svelato l'esistenza di un altro contratto telefonico concluso dal marito. Non sono mai stati erogati doppi servizi voce+dati, sia perché i Clienti non erano La riuscita manovra commerciale di Fastweb, inoltre, è stata realizzata nel giro di pochi giorni dalla stessa persona addetta al settore commerciale recante Codice DR.0797.0001HQ, come si evince di seguito: Contratto XXX: (...) Contratto XXX: (...)L'unica spiegazione razionale alla deprecabile decisione presa dal sig. XXX di concludere due contratti telefonici con Fastweb aventi lo stesso oggetto per la propria abitazione risiede nella sostanziale imposizione tenuta dall'addetto alle vendite Fastweb, che abusando della propria posizione di superiorità ha fornito delle indicazioni ed informazioni che hanno alterato sensibilmente la capacità di scelta dell'ignaro consumatore – allora settantaquattrenne e in condizioni di salute gravi (sarebbe morto a meno di due anni dopo) – precludendone la possibilità di esplicitare liberamente la propria autonomia contrattuale. La modica pensione pari ad € 60,00/mese circa e le sparute operazioni bancarie presenti sul proprio conto corrente (come si evince da alcuni estratti conto bancari allegati alla presente) confermano senza alcun dubbio che il Sig. XXX avrebbe volentieri risparmiato ed evitato il pagamento di uno dei due contratti se avesse saputo che era del tutto inutile concluderne due: (...).**Sugli indennizzi di legge per omessa risposta ai reclami e per attivazione servizi e/o profili tariffari non richiesti.** La condotta tenuta da Fastweb nei confronti dei coniugi XXX e, della sig.ra XXX in particolare, ha dato vita alla inutile ripetizione di due contratti telefonici identici, con duplicazione delle fatture e dei relativi costi e l'erogazione di un unico servizio voce e un unico servizio dati. Pertanto, gli indennizzi di legge sono dovuti alla Sig.ra XXX per l'attivazione di una nuova linea telefonica mai richiesta con i relativi servizi mai richiesti voce+dati per l'intero periodo dal 20/10/2021 fino alla cessazione della linea avvenuta in data 07/11/2023. In*

*secondo luogo, alla sig.ra XXX spettano gli indennizzi di legge per omessa risposta al reclamo PEC del 13.03.2024 e del 14.05.2024, contestando in toto le avversarie deduzioni sull'infondatezza dei fatti segnalati nel reclamo che – a parere della controparte – non meritavano addirittura neanche una risposta da parte del gestore telefonico. Alla luce di quanto appena esposto, risultando evidente la fondatezza delle richieste formulate da parte istante e, si insiste, pertanto, per l'integrale accoglimento delle conclusioni di cui all'istanza di definizione della controversia, ribadite e meglio precisate di seguito nelle presenti repliche. **** La Controparte non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione della pratica, evidenziando scarso spirito conciliativo in prima udienza al fine di discutere e risolvere le varie problematiche portate innanzi a codesto Organismo, non riconoscendo indennizzi e/o rimborsi e/o storni e costringendo l'istante a presentare domanda di definizione. In via generale, al fine di meglio chiarificare le richieste al Corecom, a ristoro del pregiudizio subito dall'utente derivante dai sopramenzionati disservizi trova applicazione, in materia di garanzie offerte al cliente, oltre alla Carta dei Servizi e alla CGA anche l'allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS. Ciò premesso, si conclude perché l'Autorità adita voglia avverso FASTWEB: • Accertare e dichiarare la risoluzione contrattuale per grave inadempimento della TIM con esenzione di eventuali addebiti a titolo di spese per disattivazione; • Riconoscere in favore dell'istante la somma tot. di € 7.480,00 o maggior somma che si vorrà riconoscere, anche per equità, in proporzione ai disagi subiti, a titolo di indennizzi per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti (voce+dati) sulla linea fissa n. XXX mai richiesta dal 20/10/2021 al 07/11/2023 per un totale di 748 giorni; • Effettuare il rimborso delle fatture Fastweb indebitamente pagate pari ad € 627,98 e lo storno di quelle insolute pari ad € 188,98 relative alla linea telefonica in oggetto; • Riconoscere in favore dell'istante la somma totale max di € 300,00 per mancata/ritardata risposta ai reclami o maggior somma che si vorrà riconoscere, anche per equità, in proporzione ai disagi subiti. • Provvedere al ritiro della pratica dalla Società di recupero del credito a spese della TIM; • Altro per equità • Rimborso spese € 100,00”.*

In fase di replica, l'istante deposita:

- Ricevuta Poste Italiane di restituzione modem;
- Estratti conto bancari 2021-2022-2023.

4. Le note di replica dell'operatore

A seguito del deposito delle repliche della parte istante, il gestore deposita a sua volta le proprie controdeduzioni nelle quali dichiara: “**Sulla produzione documentale effettuata in data odierna.** Il procuratore della Fastweb S.p.A. avanza formale istanza affinché il Corecom Adito non tenga conto, e stralci dalla relativa sezione, la produzione documentale effettuata in allegato alle memorie di replica depositate da controparte in quanto tardiva rispetto ai termini previsti dal regolamento, il quale prevede che la documentazione vada prodotta, a pena di inammissibilità (irricevibilità) unitamente al ricorso introduttivo (cfr. art. 14 comma 3 e art. 6 del regolamento) avendo il successivo termine di 20 giorni concesso alle parti, il solo scopo di consentire alle stesse di depositare memoria di replica e non anche ulteriori documenti (cfr. art. 16 comma 2 del regolamento), soprattutto se nella disponibilità dell’utente sin da prima del deposito dell’istanza (cfr. ex multis Delibera 37/2024 Corecom Emilia Romagna). **Sulla avversa eccezione di difetto di potere di rappresentanza.** Il legale dell’utente eccepisce la legittimità del deposito delle memorie difensive, effettuato dal sottoscritto Avv. XXX nell’interesse della Fastweb S.p.A., poiché quest’ultimo non sarebbe munito di idonea procura notarile. Premesso che non occorre, per tale attività, alcuna procura notarile (tant’è che neanche l’avv. XXX è munita di tale documento...), si fa presente a controparte (non al Corecom Abruzzo a cui è ben nota la circostanza) che lo scrivente difensore è abilitato a tutelare la Fastweb S.p.A. presso tutti i Corecom italiani e presso l’Agcom sin dal 2009: dapprima con separato atto depositato presso gli uffici competenti e, dall’introduzione della piattaforma Conciliaweb, tramite accreditamento telematico effettuato direttamente dall’operatore in suo favore. Del resto, se così non fosse, lo scrivente legale non potrebbe neppure accedere nella piattaforma e depositare gli atti ed i documenti nell’interesse della società dallo stesso rappresentata e difesa. **Sulla ricostruzione storica della vicenda.** Parte ricorrente torna a proporre una ricostruzione dei fatti del tutto unilaterale e che non trova alcun riscontro nei documenti presenti ed utilizzabili. L’unica circostanza documentata (dall’operatore) è che vi è stato un contratto sottoscritto dalla XXX per l’attivazione di un’utenza telefonica ad Avezzano in XXX. Contratto corredato da indicazione degli estremi del documento di identità della contraente (mai disconosciuti da quest’ultima) e regolarmente sottoscritto con firma digitale tramite otp. Nessun rilievo e nessuna efficacia ha il disconoscimento effettuato dalla XXX rispetto ad un contratto che, non recando una firma grafica, non può essere attinto da semplice disconoscimento di scrittura privata. Tanto più che, la formalizzazione di tale disconoscimento può avvenire solo in sede giudiziaria (tant’è che esso è disciplinato dall’art. 214 c.p.c.: applicabile solo nell’ambito di un procedimento civile e non anche nel presente procedimento amministrativo, disciplinato dall’apposito regolamento) e dev’essere effettuato dalla parte personalmente o da un difensore munito di procura speciale...”

*procura speciale di cui l'avv. XXX non è munita. Nessun rilievo hanno anche le altre sovrabbondanti narrazioni se si considera che: è provato che la XXX e XXX vivono/vivevano presso lo stesso indirizzo ma non è provato che essi vivano/vivessero nella stessa unità immobiliare (è del tutto normale che presso lo stesso indirizzo – inteso come via e numero civico – siano ubicate più unità immobiliari che ben possono essere servite da utenze telefoniche distinte ed autonome come abitualmente accade nei condomini). Ed invero non è neppure provato il rapporto parentale tra la ricorrente e il XXX e, solo per delicatezza, non si contesterà la circostanza che non sarebbe neppure dimostrato il decesso del XXX (circostanza, tra l'altro, neppure rilevante ai fini del decidere). Dunque dovrà concludersi che la ricostruzione dei fatti come offerta da controparte è infondata. *** Si insiste, dunque, per il rigetto delle avverse richieste”.*

5. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

La controversia verte sulla fatturazione emessa dal gestore relativamente ad un contratto che la parte istante dichiara di non aver mai sottoscritto e per servizi voce e dati che sarebbero stati addebitati da Fastweb in maniera duplice rispetto alla medesima abitazione di riferimento avendo attivato due numerazioni, una (XXX) intestata all'istante ed un'altra (XXX), intestata al coniuge ormai defunto. Tale circostanza viene appresa dall'istante solo dopo aver chiesto al gestore la cessazione della numerazione storica (XXX) intestata al *de cuius*, allorquando a seguire, in data 19/10/2023, la sig.ra XXX riceverà un sollecito di pagamento da Fastweb per un insoluto di € 29,95 relativo alle due numerazioni sino ad allora ignote alla stessa. L'interessata, tramite centro Assistenza, in data 07/11/2023 aprirà quindi un ticket (n. 5862822), ma riceverà comunque richieste di pagamento anche successivamente e, particolarmente, in data 06/03/2024 dalla società di recupero crediti Hexa srl, incaricata da Fastweb per il pagamento del totale insoluto pari ad € 188,98.

Per tali ragioni, parte istante chiede: 1. lo storno dell'insoluto esistente ed il rimborso di quanto pagato per la numerazione XXX; 2. l'indennizzo per attivazione di numerazione e servizi non richiesti; 3. l'indennizzo per omessa/tardiva risposta ai reclami; 4. il ritiro della pratica di recupero crediti a carico del gestore.

Nelle proprie memorie difensive, Fastweb precisa in prima analisi di rispondere nella presente sede per la sola numerazione indicata nell'istanza *de qua* (XXX), sottolineando che per la numerazione XXX è stata già depositata specifica istanza di

definizione (GU14/698656/2024). Nel contempo, proprio in relazione a tale ultima notazione, ritenendo che le due istanze abbiano ad oggetto le medesime contestazioni, il gestore solleva eccezione di inammissibilità per ritenuta violazione del principio del *ne bis in idem*.

Nel merito, il gestore sostiene che l'istante non abbia formulato nessun reclamo relativamente all'attivazione della numerazione XXX e, a dimostrazione della ritenuta infondatezza dell'intera istanza, allega in atti la proposta di abbonamento sottoscritta digitalmente dalla Sig.ra XXX.

Infine, relativamente alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, Fastweb si difende riportandosi ad una pronuncia del Corecom Campania (Determina GU14/2214928/2019) nella quale l'adito Comitato ha dichiarato non dovuto lo specifico indennizzo in quanto, nel caso concreto, i fatti contestati dall'istante erano stati ritenuti completamente infondati e, per ciò stesso, il gestore era esonerato dall'onere del riscontro.

La parte istante replica al gestore eccependo, nell'ordine: l'inammissibilità delle memorie depositate dall'Avv. XXX per la Fastweb per difetto di potere di rappresentanza attesa la mancanza di procura notarile in atti; la mancata violazione del principio del *ne bis in idem* tra i due GU14 citati dal gestore per differente numerazione e rispettivi intestatari delle utenze oggetto dei due distinti procedimenti di definizione, oltre che per la specificità delle richieste rivolte a Fastweb con il procedimento *de quo*; la nullità del contratto depositato da Fastweb per avvenuta sottoscrizione dello stesso con codice otp non riconducibile all'indirizzo mail né al numero mobile della Sig.ra XXX ma a quelli del defunto marito. Parte istante sottolinea, inoltre, come abbia avuto contezza dell'esistenza dell'utenza oggetto di controversia solo a seguito della morte del marito, atteso l'addebito delle fatture effettuato nel tempo tramite RID sul conto corrente bancario del *de cuius* e la mancata ricezione delle fatture cartacee. Per tale ragione, nelle repliche precisa di chiedere il rimborso di tutte le fatture emesse a proprio nome e a propria insaputa, addebitate sul conto corrente del marito, dal 01/12/2021 al 01/08/2023 per complessivi € 627,98 e lo storno di quelle insolute, emesse dal 01/09/2023 al 01/03/2024 per € 188,98. L'istante pone poi l'accento sulla ritenuta condotta scorretta del gestore che avrebbe indotto il *de cuius*, coniuge dell'odierna istante, all'inutile sottoscrizione di due contratti per servizi voce e dati identici, relativamente alla medesima abitazione familiare, con consegna di un solo modem invece che dei due fatturati (uno per contratto), peraltro restituito il 28/09/2023 come da ricevuta postale allegata in atti. Per tali motivi, l'istante precisa di chiedere l'applicazione dell'indennizzo per attivazione di utenza e servizi mai richiesti, dal

20/10/2021 (data di sottoscrizione del contratto secondo l'evidenza depositata in atti dal gestore) alla data di cessazione della linea avvenuta il 07/11/2023.

Infine, parte istante precisa di ritenere dovuto l'indennizzo per mancata risposta ai reclami trasmessi via pec il 13/03/2024 e il 14/05/2024.

Nei termini regolamentari previsti, il gestore deposita in atti le proprie note di replica per evidenziare la tardività ed inammissibilità dei documenti depositati dall'istante in fase di replica in quanto non ammissibili ai sensi dell'art. 16, c. 2 del vigente Regolamento di risoluzione delle controversie di cui alla Del. 203/18/CONS e ss.mm.ii. (ricevuta postale di restituzione del modem in data 28/09/2023 ed estratto conto bancario del *de cuius* a dimostrazione dei doppi prelievi operati mensilmente da Fastweb dal 2022 al 2023). Fastweb, inoltre, sottolinea la legittimità della difesa deferita all'Avv. XXX "... presso tutti i Corecom italiani e presso l'Agcom sin dal 2009: dapprima con atto separato presso gli uffici competenti e, dall'introduzione della piattaforma Conciliaweb, tramite accreditamento telematico effettuato direttamente dall'operatore in suo favore", tanto da poter accedere alla piattaforma e depositare atti e documenti nell'interesse della società rappresentata.

Infine, parte convenuta sottolinea la piena validità del contratto depositato in atti, sottoscritto dalla Sig.ra XXX con firma digitale apposta tramite otp, possibile da disconoscere solo in sede giudiziaria ex art. 214 c.p.c., oltre a considerare non provata la convivenza presso il medesimo appartamento da parte dell'istante e del defunto marito, da cui la richiesta di due contratti distinti.

Orbene, preliminarmente alla trattazione nel merito della controversia *de qua*, si dichiara non sussistente l'ipotesi di violazione del principio del *ne bis in idem* invocata dal gestore alla luce dell'avvenuta incardinazione presso il Corecom di due procedimenti (GU14/698630/2024 e GU14/698656/2024) aventi ad oggetto le stesse richieste in quanto, *in primis*, per il principio *tempus regit actum*, il presente procedimento, sin dall'istanza di conciliazione (UG/681690/2024), è stato attivato prima del GU14/698656/2024, a sua volta discendente dall'UG/685802/2024 e, pertanto, sarà il procedimento cronologicamente attivato per secondo a dover essere valutato, se del caso, sotto il possibile profilo della sussistenza o meno della violazione profilata dal gestore in questa sede.

In secundis, l'eccezione in esame non è da ritenersi fondata in quanto le due istanze attenzionate corrispondono ad altrettante utenze telefoniche e a rispettivi, distinti intestatari. In particolare, mentre il presente procedimento è relativo al numero di utenza XXX, intestato alla Sig.ra XXX, l'altro procedimento - peraltro instaurato nei confronti di due operatori e per questo oggetto di trattazione presso Agcom ex art. 22 del vigente

Regolamento di procedura – ha per oggetto la numerazione XXX intestata al defunto Sig. XXX.

E' di tutta evidenza, dunque, che quel che con il presente provvedimento si procede a definire è quanto direttamente riconducibile, dal punto di vista sia formale che sostanziale, alla odierna istante nella vicenda che pure, inevitabilmente, alla luce della narrazione dei fatti sin qui riportata, ha visto come protagonista anche il marito.

Del pari non fondata è la eccepita carenza di potere di rappresentanza in capo all'Avv. XXX rispetto al gestore Fastweb, sollevata dalla parte istante per mancata allegazione in atti della procura notarile. L'eccezione è infondata in quanto, ai sensi del vigente Regolamento di procedura di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica, dell'allegato Regolamento Applicativo, come pure del manuale operativo per gli operatori elaborato dall'Autorità e pubblicato sulla piattaforma Conciliaweb, non è richiesto il deposito dell'invocato atto autorizzatorio, bensì l'individuazione fatta direttamente dalla cd. 'Segreteria Operatore' nei confronti dei soggetti 'Incaricati' ad agire in rappresentanza dell'azienda, a cui viene assegnata la gestione delle singole pratiche (art. 9 Regolamento Applicativo). L'Incaricato, così individuato, partecipa personalmente al procedimento, previa assegnazione da parte della Segreteria, accedendo alla piattaforma tramite SPID.

Entrando ora nel merito della *res* controversa, esigenze di coerenza logico-giuridica nella trattazione, impongono di valutare la richiesta di storno dell'insoluto e rimborso di quanto pagato, subordinatamente alla valutazione in ordine alla richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

A tal proposito, parte istante dichiara di aver preso atto dell'esistenza della numerazione e della relativa fatturazione oggi contestata solo a seguito della richiesta di risoluzione del contratto con Fastweb relativo all'utenza domestica storica (XXX), formulata al gestore *post mortem* dell'intestatario Sig. XXX. Dopo siffatta richiesta, in particolare, la Sig.ra XXX riceve un sollecito di pagamento dal gestore per un insoluto relativo ad un codice cliente (XXX) a cui scoprirà essere associata una numerazione (XXX) e relativi servizi voce e dati con offerta '*Fastweb Casa Light*', intestati a lei medesima, oltre a venire in quella circostanza a conoscenza dell'esistenza di un'ulteriore numerazione e medesimi servizi voce e dati, intestati al Sig. XXX, per l'identica abitazione familiare.

Dalle evidenze contrattuali emerse a seguito del deposito operato nella presente sede dal gestore, risulta l'avvenuta stipula della proposta di abbonamento per l'utenza e i servizi anzidetti a nome della Sig.ra XXX, con firma digitale tramite apposizione di

codice otp in data 20/10/2021. In questa sede la parte istante rifiuta la paternità del contratto e ne chiede per questo la dichiarazione di nullità.

Come è noto, tuttavia, il Corecom non è competente in tema di disconoscimento contrattuale, trattandosi di materia demandata all'Autorità giudiziaria ordinaria (Cass., sent. 21 gennaio 2004, n. 935).

Il fatto, inoltre, che da quanto ulteriormente emerso in atti, le fatture intestate alla Sig.ra XXX non venissero inviate all'indirizzo dell'utenza domestica e non fossero, pertanto, conoscibili nè monitorabili dalla odierna istante giacchè venivano addebitate direttamente tramite RID bancario sul conto del Sig. XXX, come risultante da PDA, non è sufficiente a poter ritenere in concreto attivati servizi non richiesti, peraltro sempre pagati dal 2021 al 2023.

L'ipotesi, poi, sollevata dalla parte istante nelle repliche al gestore in ordine alla supposta inconsapevole stipula da parte del marito della proposta contrattuale a nome della moglie, ma con dati relativi al c/c e all'indirizzo mail dello stesso XXX, seguito poi da un nuovo contratto stipulato a nome proprio dal *de cuius*, senza aver condiviso tali operazioni con la Sig.ra XXX, non può essere dirimente in questa sede ai fini della validità del contratto pur sempre formalmente concluso. Infatti, secondo l'Autorità: *“La possibilità per il coniuge del titolare della linea di stipulare il contratto (a distanza) è stata riconosciuta sulla base del principio civilistico per cui entrambi i coniugi, anche disgiuntamente, sono legittimati a porre in essere tutti gli atti idonei a produrre effetti giuridicamente rilevanti nell'interesse della famiglia (articoli 143, 180 e 189 c.c.)”* (delibera Agcom n. 125/12/CIR).

Anche la copia dell'estratto conto del Sig. XXX prodotto dall'istante - peraltro tardivamente rispetto ai termini ex art. 16, c. 2 del vigente Regolamento di risoluzione delle controversie – a dimostrazione della doppia fatturazione applicata da Fastweb, non può essere utilmente apprezzata in questa sede, a prescindere dalla tardività.

Ciò in quanto, per quanto astrattamente atipico il fatto che rispetto ad una medesima abitazione familiare venga chiesto di attivare più numerazioni, in aggiunta, peraltro, alla numerazione storica già esistente, la presenza in atti del contratto intestato alla sig.ra XXX e dei relativi pagamenti fatti al riguardo dal Sig. XXX unitamente a quelli almeno di un altro contratto stipulato con Fastweb, non può implicare da parte del Corecom lo sviluppo di un processo alle intenzioni rispetto al presunto effettivo autore del contratto nella presente sede contestato e dei pagamenti *medio tempore* saldati.

Alla luce della sussistenza del contratto prodotto in atti, pertanto, non si riscontrano gli estremi per il riconoscimento in favore dell'istante dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, né del rimborso dei pagamenti al riguardo effettuati in vita dal Sig. XXX sulla cui ipotetica contestazione, peraltro, nulla viene precisato in questa sede.

Di diverso tenore, invece, è l'esito dell'istruttoria condotta in ordine alla richiesta di storno dell'insoluto in quanto, rispetto alla contestazione delle fatture fatta dall'istante in data 07/11/2023 con ticket n. 5862822, il gestore nulla dice in proposito nella propria memoria. Si limita esclusivamente a dichiarare di non aver ricevuto reclami in ordine all'attivazione della linea riportandosi poi - e così sostanzialmente contraddicendosi - alla pronuncia del Corecom Campania (Det. Gu14/221492/2019) in base alla quale non è dovuto l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami laddove il gestore non abbia gestito reclami infondati.

Siffatto richiamo appare, tuttavia, non tener conto della nota previsione di cui all'art. 8, comma 4, della delibera AGCOM 179/03/CSP, in base alla quale, qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita, entro il termine indicato nella carta dei servizi, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Nel caso di specie, la mancata difesa rispetto al trouble ticket indicato dall'istante nei suoi estremi identificativi, espone il gestore non solo alla soccombenza all'obbligo di indennizzo per la mancata lavorazione dello stesso e nei termini massimi definiti dall'art. 12, c. 1 del vigente Regolamento Indennizzi, per **€ 300,00** ma anche all'onere di stornare le fatture insolute e di ritirare la pratica di recupero crediti in esenzione spese per l'utente in quanto, nonostante la pendenza del reclamo, è stato richiesto comunque il pagamento tramite incaricata società di recupero crediti Hexa srl per € 188,98 con nota del 06/03/2024.

Non utile ai fini dell'indennizzo per mancato riscontro, il reclamo del 13/03/2024 in quanto depositato in atti in assenza di attestazione di relativa avvenuta consegna al destinatario, oltre che in quanto relativo alle medesime doglianze di quello sporto con ticket n. 5862822 il 07/11/2023.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra XXX nei confronti dell'operatore Fastweb SpA per le motivazioni sopra evidenziate.

2. La società Fastweb SpA è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo pari ad € 300,00 (trecento/00) ai sensi e per gli effetti dell'art. 12, c. 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera n. 73/11/CONS, come successivamente modificata ed integrata, per la mancata risposta al reclamo del 07/11/2023.
3. La società Fastweb SpA è tenuta inoltre a procedere al ritiro della pratica di recupero crediti avviata tramite società di recupero crediti, in esenzione spese per l'utente.
4. Resta salva la possibilità per l'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno.
5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

L'Aquila, lì 21/02/2025

IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe la Rana