

**DELIBERA N. 47/2022**

**XXX / FASTWEB SPA  
(GU14/455276/2021)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del 06/12/2022;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XX del 09/09/2021 acquisita con protocollo n. 0358961 del 09/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione alla linea di tipo residenziale 074224591, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in 17 marzo 2017 dava disdetta del contratto in essere con Fastweb (n. contratto 6XXX51 - linea n. 07XX91);
- b) successivamente, veniva contattato dalla medesima Fastweb che offriva una nuova promozione, da intestare però a persona diversa dall'odierno istante;
- c) veniva pertanto stipulato un nuovo contratto, a nome di altra persona convivente con l'istante e presso il medesimo indirizzo (cod. utente n. 8314797);
- d) nonostante ciò, sul conto corrente intestato al secondo contraente venivano addebitate sia fatture relative alla linea per la quale era stata chiesta la disdetta (0XX1), sia fatture riguardanti la nuova numerazione;
- e) dopo numerosi reclami telefonici, inoltrava reclamo scritto il 24 giugno 2020, senza però riuscire a risolvere il problema.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) rimborso di quanto indebitamente corrisposto per la linea XX91 (contratto n. 6908451);
- II) indennizzo per euro 500.

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

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) l'istante non produce il ciclo di fatturazione di cui chiede la restituzione, né la ricevuta del reclamo asseritamente inviato r.a.r., che comunque è stato sottoscritto da un soggetto terzo non munito di delega;
- 2) il reclamo, del 16 giugno 2020, è comunque stato riscontrato il 15 luglio 2020;
- 3) la disdetta, ricevuta a marzo, è stata revocata a mezzo VO il 3 aprile successivo, ove la persona che ha effettuato la registrazione vocale si è assunta la responsabilità della registrazione ed ha dichiarato di agire in nome e per conto dell'intestatario della linea, ha confermato la volontà di revocare la disdetta ed ha accettato un accredito di 25 euro;
- 4) il 15 novembre 2019 c'è stata la richiesta di disattivazione e la linea è stata cessata il 17 dicembre 2019;
- 5) non risulta alcuna doppia fatturazione.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante precisa che, circa la mancata produzione del ciclo di fatturazione, non è mai stata oggetto di contestazione la circostanza che sia state pagate le fatture per il periodo indicato, ma unicamente il fatto che le somme pagate erano dovute, ammettendo di fatto il pagamento lamentato. Gli addebiti sono stati sempre effettuati sul conto corrente della sig.ra XX anche quando il contratto era intestato unicamente al figlio, XXo. Sulla mancata produzione della ricevuta del reclamo, lo stesso è stato inviato a mezzo PEC e non per r.a.r. come scritto nella memoria e in ogni caso risulta agli atti la ricevuta di consegna e accettazione oltre che la risposta automatica della società comprovante il ricevimento del reclamo in oggetto. In ogni caso nessun dubbio si può sollevare sulla ricezione dello stesso atteso che proprio nella memoria si ammette di averlo riscontrato in data 15.07.2020. Sulla sottoscrizione, si rappresenta che il reclamo è stato sottoscritto, unitamente all'ufficio legale dell'Associazione, anche dal sig. X ad ogni effetto di legge. Infine, pacifica è la circostanza che la disdetta sia stata inviata dal sig. Giovannini e regolarmente ricevuta dalla società in data 17 marzo 2017. La revoca effettuata dalla sig.ra X nella registrazione allegata dalla compagnia telefonica non potrà avere alcun effetto di legge in quanto effettuata da persona diversa dal titolare del contratto e sprovvista di alcuna delega al riguardo, non essendo assolutamente sufficiente una presunta delega orale. La società avrebbe dovuto accettarsi di tale circostanza e di certo chiedere una delega scritta corredata di idoneo documento di identità.

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

La domanda può essere accolta nei termini di seguito specificati.

E' pacifico fra le parti che l'istante ha rimesso al gestore una richiesta di cessazione del contratto, ricevuta da quest'ultimo in data 23 marzo 2017.

L'operatore afferma che la mancata gestione del recesso è stata determinata dal fatto che, a seguito di VO registrato da parte di altre persona, autorizzata dall'intestatario del contratto, la richiesta di recesso è stata revocata. A questo proposito, l'utente dichiara di non aver autorizzato alcuno a revocare la propria disdetta, né risultano atti di ratifica successivi dell'operato della sig.ra X.

Da quanto precede, consegue che il consenso prestato da quest'ultima non può considerarsi una ordinazione conforme alle disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza di cui alla delibera n. 519/15/CONS (fra le altre, delibera Agcom n. 89/16/CIR).

Va inoltre evidenziato che l'istante non ha tenuto alcun comportamento atto ad ingenerare, in Fastweb, la convinzione che alla sig.ra Casini fosse stato conferito effettivamente e validamente il potere di revocare la disdetta del sig. X. Oltre a ciò, si evidenzia che, a fronte della disdetta scritta del contratto, resa dal sig. X, l'operatore avrebbe potuto, diligentemente ed in buona fede, accertarsi che la sig.ra X era stata effettivamente incaricata dall'intestatario del contratto di procedere alla revoca della disdetta.

Pertanto, non essendo ravvisabile nella fattispecie in esame alcuna condotta colpevole da parte dell'istante, idonea a far ritenere la sussistenza della volontà di revocare la disdetta tramite altro soggetto, e non essendo neppure ravvisabile la buona fede del gestore, in quanto il medesimo non si è premurato di verificare il conferimento del potere di revoca della disdetta in capo alla sig.ra X, si ritiene che l'utente abbia diritto allo storno/rimborso degli addebiti Fastweb afferenti alla linea 074224591, a decorrere dal 24 aprile 2017 (considerando i 30 giorni a favore dell'operatore per gestire il recesso, giusto il disposto dell'articolo 1, comma 3 del c.d. Decreto Bersani), e sino alla cessazione del contratto, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa.

La mancata lavorazione del recesso esercitato dal cliente, reclamato in data 24 giugno 2020, ha comportato l'emissione di fatture prive di giustificazione, con conseguente diritto all'indennizzo, pari al 10% delle somme ingiustamente fatturate con un minimo pari a 100 euro, previsto dall'articolo 1, comma 292 della L. n. 160/2019 (Legge Finanziaria 2020). Il calcolo andrà effettuato sugli addebiti Fastweb come risultanti dall'estratto conto presente agli atti, a decorrere dall'addebito del 2.11.2017 (per l'importo di 59,29 euro) e sino all'addebito del 25.10.2019 (per l'importo di 40,23 euro).

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

### **DELIBERA**

in accoglimento dell'istanza presentata dal sig. X X, via X X, 9/A – X X (Perugia), per i motivi sopra indicati:

A) l'operatore Fastweb SpA in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti afferenti alla linea X, a decorrere dal 24 aprile 2017 e sino alla cessazione del contratto, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa;

- versare un indennizzo pari al 10% delle somme ingiustamente fatturate con un minimo pari a 100 euro, previsto dall'articolo 1, comma 292 della L. n. 160/2019 (Legge Finanziaria 2020), calcolato sugli addebiti Fastweb come risultanti dall'estratto conto presente agli atti, a decorrere dall'addebito del 2.11.2017 e sino all'addebito del 25.10.2019.

Le somme come sopra determinate andranno maggiorati della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda, sino al saldo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

1. L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Perugia, 6 dicembre 2022

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

*per attestazione di conformità a quanto deliberato*

Il Dirigente  
Simonetta Silvestri

*Il Responsabile del procedimento*  
Beatrice Cairoli