

DELIBERA n°_6_

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXXX XXXX / FASTWEB SPA
(GU14/545421/2022)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 08/02/2023;

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*”;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Corecom Sicilia);

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Corecom Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di 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.

CONSIDERATO che il citato 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 delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “ Approvazione del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento indennizzi*, come modificato 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*” di seguito denominato *Regolamento* , come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l'incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 22/08/2022 acquisita con protocollo n. 0246824 del 22/08/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. XXXX XXXX, (di seguito Istante o Utente) in relazione al servizio di telefonia mobile, di tipo privato, numero XXXXXXXXX, nell’istanza introduttiva del procedimento, dichiara, in sintesi, quanto segue. Ho scoperto che la SIM Fastweb con numerazione XXXXXXXXX e’ stata intestata a me, senza che io abbia mai fatto richiesta di alcun servizio da parte di Fastweb. Non possiedo e non ho mai posseduto una SIM Fastweb, ne’ ho mai usufruito dei servizi mobili Fastweb. Dai dati da me raccolti risulta che il contratto per tali servizi, con codice cliente XXXXXXXXX e codice venditore DR.4006.0101MI, sia stato attivo da Gennaio 2019 a Dicembre 2021 con un costo di 14.95 euro mensili addebitati regolarmente sul mio conto corrente. Molti dei dati personali riportati in contratto (residenza, recapiti alternativi) non appartengono a me, e non li riconosco. In contratto il domicilio e' indicato in Sicilia, ma io ho sempre e solo risieduto (e avuto domicilio) a Firenze. Per di più a partire dal 2016 sono residente all'estero AIRE (Danimarca). Alla mia richiesta di spiegazioni di come il mio codice fiscale e conto corrente siano connessi con questa utenza, Fastweb non mi ha dato risposte. Alla richiesta di avere accesso alla mia firma (scritta o verbale) della mia accettazione del contratto, Fastweb non ha dato risposta. Non ho richiesto l’attivazione di tale contratto, ma il costo del servizio e' stato addebitato sempre sul mio conto corrente. Sono venuto a conoscenza dell'esistenza del contratto solo in data 04 novembre 2021, e non conosco le modalità con le quali questo sia stato stipulato. Non posso visualizzare

autonomamente le fatture precedenti a dicembre 2019. Non sono a conoscenza della modalità con la quale alcuni miei dati personali sono arrivati in possesso a Fastweb. L'utenza Fastweb e' stata disattivata, ma richiedo adesso il rimborso di quanto pagato e non dovuto, più eventuali danni. Richiedo inoltre di avere accesso ad una copia firmata del contratto od alla registrazione della accettazione del contratto. Inoltre richiedo di conoscere le generalità dell'operatore che ha attivato l'utenza, per tutelarmi da un possibile furto di identità. La conciliazione non è andata a buon fine perché non mi e' stato dato accesso ad una copia firmata del contratto (ne' alla registrazione audio della accettazione) e generalità dell'operatore che lo ha attivato. Ho bisogno di avere queste informazioni per tutelarmi nei confronti del furto della mia identità. L'istante in ragione di quanto lamentato chiede: 1) il rimborso di quanto speso e non dovuto più eventuali danni; 2) rimborso delle spese effettuate per recarmi in Italia per presentare denuncia alle autorità. 3) di avere accesso ad una copia del contratto ove sia presente una mia firma, ed alle fatture precedenti a Dicembre 2019. Vorrei anche sapere le modalità di acquisizione dei miei dati personali, quali il mio conto bancario e i miei dati sensibili.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb, nella propria memoria, rappresenta, in sintesi, quanto segue. In via preliminare contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza di definizione e si oppone alle richieste avversarie. E dichiara che in assenza di denuncia presentata all'organo di P.G. l'Operatore non può procedere in alcun modo. Dichiara inoltre di avere ricevuto la denuncia solo successivamente all'udienza fissata per il tentativo obbligatorio di conciliazione e ha quindi proceduto ad emettere le dovute note di credito e a rimborsare l'istante l'importo di euro 463,45, pari alla somma addebitata.

3. Motivazione della decisione

Alla luce dell'istruttoria svolta le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. In via preliminare è d'obbligo evidenziare che la richiesta di cui al punto 2) *rimborso delle spese effettuate per recarmi in Italia per presentare denuncia alle autorità*, sottende una richiesta di risarcimento danno, pertanto la stessa deve dichiararsi inammissibile, in questa sede, in quanto esula dalle competenze dell'Agcom, e di conseguenza del Corecom che, come è ormai noto, ai sensi dell'art. 20 comma 4 del Regolamento, allegato A alla delibera 203/18/CONS come modificato dalla delibera 390/21/CONS, può, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia, ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, fermo restando il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno ai sensi del comma 5, del citato articolo del Regolamento. Neppure la richiesta di cui al punto 3) può essere accolta in quanto anch'essa esula dalle competenze del Corecom, ai sensi del sopra richiamato art. 20, comma 4, del Regolamento. Con riguardo invece alla richiesta di cui al punto 1) *rimborso*

di quanto speso e non dovuto più eventuali danni, la stessa può essere interpretata, in un'ottica di *favor utentis*, secondo il suo significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In particolare la richiesta di "eventuali danni", in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, sarà interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, quanto sopra in ossequio del punto III.1.3. delle Linee guida, approvate con delibera 276/13/CONS, "*... sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno*". Posto quanto sopra e passando al merito della controversia, l'istante contesta somme addebitate sul proprio conto corrente per un contratto che non ha mai sottoscritto. L'istante asserisce inoltre di avere avuto contezza di tali addebiti solo il 4 novembre del 2021, e di avere più volte contattato la Fastweb per avere spiegazioni in merito, senza alcun esito. L'istante a supporto di quanto dichiarato deposita in atti copia di un reclamo datato 10 novembre 2021 attraverso il quale ha richiesto, tra l'altro, la cessazione del contratto e il rimborso di tutti i relativi addebiti ed allega in atti anche copia di formale denuncia-querela dell'accaduto, resa il 15 aprile 2022 presso la Questura di Firenze, della quale ha reso edotto l'operatore solo in occasione del procedimento di conciliazione. L'operatore dichiara nei propri scritti difensivi di avere proceduto ad emettere le dovute note di credito e a rimborsare l'istante l'importo di euro 463,45. Tale circostanza però non è confermata dall'istante. Ora, alla luce di quanto sopra dedotto e con riferimento alla richiesta di cui al punto 1) si ritiene l'operatore sia tenuto, in relazione al contratto in argomento, formalmente disconosciuto dall'istante, alla cessazione del contratto, a rimborsare, ove non vi abbia già provveduto, tutti gli addebiti operati sul conto corrente ed ad annullare tutte le eventuali ulteriori fatture emesse fino alla fine del ciclo di fatturazione, con ritiro, a propria cura e spese, dell'eventuale pratica affidata alla società recupero crediti. Inoltre, nella considerazione che, in relazione al reclamo dell'istante del 10 novembre 2021, depositato in atti, l'operatore non ha dimostrato, in questa sede, di avere dato adeguato riscontro, in osservanza dell'art. 4 della Delibera Agcom 179/03/CSP, si ritiene equo sia tenuto a corrispondere un indennizzo, ai sensi dell'art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS, nella misura massima prevista di euro 300,00.

DELIBERA

- 1) di accogliere parzialmente le richieste del sig. XXXX XXXX, nei confronti della società Fastweb SpA.
- 2) La società Fastweb SpA. è tenuta, in relazione al contratto in argomento, formalmente disconosciuto dall'istante, a rimborsare, ove non vi abbia già provveduto, tutti gli addebiti operati sul conto corrente dello stesso ed ad annullare tutte le eventuali ulteriori fatture emesse fino alla fine del ciclo di fatturazione, con ritiro, a propria cura e spese, dell'eventuale pratica affidata alla società recupero crediti.
- 3) La società Fastweb SpA. è tenuta inoltre a corrispondere un indennizzo, ai sensi dell'art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS, nella misura massima prevista di euro 300,00 (trecento/00).
- 4) E' rigettata ogni ulteriore richiesta.

La predetta società è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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.

Palermo 08/02/2023

IL PRESIDENTE

