



DELIBERA N. 73/2018

(GU14/11523/2018)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania dell'11/05/2022;

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*” ess.mm.ii.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 03/09/2018 acquisita con protocollo n. 0113811 del 03/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

**Relatore del Comitato:** Avv. [REDACTED]

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

L’utente, ha presentato in data 03/09/2018 l’istanza che, ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb SpA relativa al servizio di telefonia fissa per un contratto privato con codice cliente o Numero contratto: [REDACTED] deducendo



quanto segue : “IN DATA 19.11.2015 VI E' INTERRUZIONE DEL SERVIZIO E DISATTIVAZIONE LINEA TELEFONICA IN DATA 29.07.2016 SI ADDIENE A TRANSAZIONE CHE COMPRENDE RESTITUZIONE IMPORTI FATTURATI SINO A MAGGIO 2016 OLTRE INDENNIZI, E CHIUSURA DEL CONTRATTO. IL CONTRATTO NON E' STATO MAI CHIUSO LA FASTWEB HA CONTINUATO AD ADDEBITARE COSTI SUL CONTO CORRENTE DELLA SIG. [REDACTED] DA GIUGNO 2016 A MARZO 2018. OLTRETUTTO A FEBBRAIO 2018 HA ATTIVATO UNILATERALMENTE UN NUOVO CONTRATTO SEMPRE CON ADDEBITO DIRETTO SUL CONTO E SENZA ALCUNA AUTORIZZAZIONE. VIOLAZIONI DI LEGGE, FATTURAZIONI ILLEGITTIME, ATTIVAZIONI ILLEGITTIME VIOLAZIONE CODICE DEL CONSUMO VIOLAZIONI DELIBERE AGCOM”. Disservizi segnalati: 1. [REDACTED] Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 26/01/2017, Data riscontro: Non risolto) 2. [REDACTED] Altro 3. [REDACTED] Attivazione servizi non richiesti (Data reclamo: 27/01/2017, Data disattivazione: Non risolto) 4. [REDACTED] Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite In ragione di ciò ha formulato le seguenti richieste: 1) -RIMBORSO EURO 741,00 OLTRE INTERESSI LEGALI PER ADDEBITI ILLEGITTIMAMENTE EFFETTUATI SU CONTO CORRENTE DA GENNAIO 2016 AD APRILE 2018 2) STORNO FATTURE NON PAGATE DA MARZO 2018 AD OGGI. 3) INDENNIZI PER MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI, PER FORNITURA FORZATA DI UN SERVIZIO NON RICHiesto, VIOLAZIONE CONTRATTUALE Successivamente, in data 03.09.2018, l'utente ha depositato: fatture 2016, 2017 e 2018, “estratti conto 2016,2017, 2018”; “contratto”; “transazione 2016”. Richiesta di rimborso in data 26.01.2017, Richiesta di rimborso in data 19.04.2018. Nella memoria depositata in data 05.05.2019 la parte istante, dopo avere ripetuto la descrizione della vicenda in punto di fatto riportata nel formulario ha dedotto quanto segue. “In data 18.05.2016 esperito il tentativo di conciliazione lo stesso aveva esito negativo in quanto in tale sede si appurava l'impossibilità di procedere alla definizione. Pertanto, l'istante proponeva, per tramite del sottoscritto procuratore, istanza all'Agcom (GU14/1435/2016/AM avente prot. n. 32067 del 13.06.2016) per la tutela dei propri diritti. Nelle more l'istante e la Società Fastweb Spa, a seguito di trattative, addivenivano ad accordo bonario, con la rinuncia all'istanza Agcom presentata. Tale atto di transazione sottoscritto in data 28.07.2016 prevedeva tra l'altro oltre all'indennizzo economico a saldo e stralcio di quanto fatturato sino al mese di maggio del 2016, (come da istanza presentata), la rinuncia al numero telefonico [REDACTED] (non funzionante dal novembre 2015), conseguente chiusura del contatto stipulato con la sola Fastweb Spa avente codice cliente n. 3939194. Dal mese di giugno dell'anno 2016, nonostante la transazione avvenuta, la Fastweb Spa non solo non procedeva alla chiusura del contratto ma continuava ad addebitare costi di servizi non goduti, (si sottolinea nuovamente che nel 2015 vi era stata la perdita del numero telefonico, con rinuncia allo stesso da parte dall'istante con atto transattivo del 2016); Trascorsi i 90 (novanta/00) dalla data della sottoscrizione dell'accordo la Fastweb Spa non solo non ottemperava ma continuava a fatturare costi e servizi non richiesti ed inesistenti, collegati oltretutto ad una utenza non più attiva, per fatti imputabili alla stessa società telefonica, dal novembre del 2015. In data 26.01.2017 si invitava la società



Fastweb Spa, a mezzo posta elettronica certificata, a procedere all'adempimento della transazione sottoscritta, con conseguente chiusura del contratto, nonché al rimborso delle fatture addebitate illegittimamente tra il mese di giugno 2016 e il mese di gennaio 2017; tale richiesta, ancora una volta, rimaneva priva di riscontro. Nel contempo, perveniva un assegno datato dicembre 2016 con la quale la Società fastweb Spa rimborsava i mesi di giugno- ottobre 2016. A seguito di molteplici solleciti la Fastweb Spa procedeva ad adempimento parziale della transazione per la parte economica senza mai procedere alla chiusura del contratto avente codice cliente n. 3939194. Quanto rappresentato risulta collegato alla odierna controversia la quale è una conseguenza diretta della mancata chiusura del contratto, della mancata risposta ai reclami effettuati successivi all'atto transattivo nonché dell'illegittimo addebito su conto corrente dell'istante di somme non dovute. Difatti a seguito di mancata chiusura del contratto non solo la Società Fastweb Spa continuava ad addebitare costi illegittimi sul conto corrente dell'istante, ma continuava ad ignorare i continui reclami telefonici. Nel mese di gennaio dell'anno 2018 al fine di evitare ulteriori addebiti sul conto corrente l'istante si vedeva costretta a disdire anche il contratto con Sky con il pagamento delle relative penali, per poi procedere in fase successiva al blocco del RID. Nel mese di febbraio dell'anno 2018 nonostante la circostanza che l'utenza fosse stata disattivata nel novembre 2015 la Società Fastweb Spa non solo continuava a fatturare ed addebitare il relativo importo sul conto corrente dell'istante, ma addirittura attivava un nuovo contratto unilateralmente ed illegittimamente senza alcun consenso da parte dell'odierna istante con addebito su conto corrente mai autorizzato. In data 19.04.2018 avendo appurato un ulteriore addebito da parte della Fastweb Spa mai autorizzato, per tramite del sottoscritto procuratore, l'istante invitava e diffidava nuovamente la Società Fastweb Spa a bloccare ogni ulteriore addebito sul proprio conto corrente e a provvedere al rimborso di quanto non dovuto ed illegittimamente addebitato dal mese di giugno 2016 a al mese di marzo 2018 oltre all'indennizzo di cui DELIBERA N. 73/11/CONS; tale richiesta, ancora una volta, rimaneva priva di riscontro. Sempre in data 19.04.2018 atteso che la Fastweb Spa, a seguito di disdetta pacchetto Sky da parte dell'istante, aveva provveduto ad attivare unilateralmente un nuovo contratto e ad addebitare importi su conto corrente della stessa provvedeva a diffidare la società Fastweb Spa dall'addebito di ulteriori importi chiedendo ed ottenendo, nel contempo, il blocco del RID a poste italiane, ed il rimborso da parte di Poste Italiane relativo alla fattura [REDACTED] messa il 05.03.2018. A partire dal mese di aprile dell'anno 2018, a seguito di blocco del RID effettuato dall'odierna istante, non vi sono stati ulteriori addebiti da parte della società Fastweb Spa ma la stessa sino alla data odierna ha continuato e continua a fatturare costi illegittimi ed inesistenti, inviando all'istante fatture cartacee per un rapporto oramai estinto. Tale situazione veniva portata più volte a conoscenza della Società Fastweb Spa sia a mezzo di operatore telefonico che con posta elettronica certificata per tramite del sottoscritto procuratore ma la Società telefonica decideva di ignorare completamente le diffide e le continue richieste legittime dell'odierna istante. Nel mese di maggio dell'anno 2018 l'istante per mezzo del sottoscritto procuratore si rivolgeva nuovamente al Corecom Campania per la risoluzione della nuova controversia (procedura UG.7229/2018 del 28.05.2018 prot. 8646/2018). Concluso negativamente il tentativo di conciliazione l'utente presentava istanza



all'AGCOM, al fine di dirimere la presente controversia. Alla luce di quanto rappresentato, l'istante, rapp.ta, difesa e domiciliata come in epigrafe chiede: a) la chiusura immediata e definitiva del contratto con la Società Fastweb Spa avente codice cliente 3939194; b) la restituzione di tutti gli importi illegittimamente addebitati dalla Società Fastweb Spa sul proprio conto corrente, non oggetto di precedente transazione e/o rimborsi, ovvero dal mese di novembre dell'anno 2016 al mese di gennaio dell'anno 2018 pari ad euro 715,76 (settecentoquindici/76), oltre interessi legali sino al soddisfo, con il conseguente storno delle relative fatture: - NUMERO FATTURA FASTWEB S004655983 - DATA EMISSIONE 01/11/2016 - NUMERO FATTURA FASTWEB S005352324 - DATA EMISSIONE 01/12/2016; - NUMERO FATTURA FASTWEB S000169389 - DATA EMISSIONE 01/01/2017 - NUMERO FATTURA FASTWEB S000553913 - DATA EMISSIONE 01/02/2017 - NUMERO FATTURA FASTWEB S001069047 - DATA EMISSIONE 01/03/2017 - NUMERO FATTURA FASTWEB S001812562 - DATA EMISSIONE 01/04/2017 - NUMERO FATTURA FASTWEB S002408235 - DATA EMISSIONE 01/05/2017 - NUMERO FATTURA FASTWEB S002424404 - DATA EMISSIONE 29/05/2017; - NUMERO FATTURA FASTWEB S003131329 - DATA EMISSIONE 26/06/2017 - NUMERO FATTURA FASTWEB S003433570 - DATA EMISSIONE 24/07/2017; - NUMERO FATTURA FASTWEB S004103925 - DATA EMISSIONE 21/08/2017; - NUMERO FATTURA FASTWEB S004749705 - DATA EMISSIONE 18/09/2017; - NUMERO FATTURA FASTWEB S004861888 - DATA EMISSIONE 16/10/2017; - NUMERO FATTURA FASTWEB S005609015 - DATA EMISSIONE 13/11/2017; - NUMERO FATTURA FASTWEB S005977407 - DATA EMISSIONE 11/12/2017 NUMERO FATTURA FASTWEB S000056150 - DATA EMISSIONE 08/01/2018; c) lo storno integrale delle restanti fatture bloccate e/o non addebitate su conto corrente con emissione dal mese di febbraio dell'anno 2018 al mese di maggio 2019 nonché di ulteriori fatture ad aversi se esistenti: - FATTURA FASTWEB M000113875 del 5.02.2018; - FATTURA FASTWEB M000146124 del 05.03.2018; - FATTURA FASTWEB M005970728 del 01.08. 2018; - FATTURA FASTWEB M008421063 del 01.09.2018; - FATTURA FASTWEB M009795197 del 01.10.2018; - FATTURA FASTWEB M011652316 del 01.11.2018; - FATTURA FASTWEB M012935239 del 01.12.2018; - FATTURA FASTWEB M000520727 del 01.01.2019; - FATTURA FASTWEB M003129926 del 01.02.2019; - FATTURA FASTWEB M005438282 del 01.03.2019; - FATTURA FASTWEB M006695053 del 01.04.2019. Su tale punto si sottolinea che non risultano pervenute le seguenti fatture: - anno 2018 emesse in data: 1.04.2018 ; 01.06.2018;01.07.2018; - anno 2019 emesse in data 01.05.2019. Da non considerare la FATTURA FASTWEB M00245702 del 01.05.2018 stornata con Nota di Credito n. 1400414539 del 10.12.2018. d) la regolarizzazione della propria situazione amministrativa/contabile presente negli archivi della società Fastweb Spa con apposita comunicazione che nulla più è dovuto; e) l'indennizzo ex DELIBERA N. 73/11/CONS. ed ex delibera n. 347/18/CONS Allegato A in relazione alla mancata risposta ai reclami e alle diffide inoltrate, alla mancata chiusura del contratto, alla attivazione dei servizi non richiesti, nonché alla attivazione di un contratto e del conseguente RID su conto corrente mai autorizzato. Tale indennizzo è quantificabile alla data del 8.05.2019 in euro 5351,00 (cinquemilatrecentocinquatuno/00)



oltre eventuali altre somme da quantificarsi sino al soddisfo e la Tale importo risulta così calcolato: - mancata chiusura del contratto: periodo iniziale 26.10.2016 (90gg dalla transazione) periodo finale 8.05.2019 giorni totali 924 (novecentoventiquattro/00). Rimborso richiesto 5,00€\* 924gg= euro 4620; - invio del reclamo: periodo iniziale 26.10.2016 (90gg dalla transazione) periodo finale 8.05.2019 giorni totali 924 (novecentoventiquattro/00). Tale rimborso non può essere superiore ad euro 300,00(trecento/00); anche se si considera la data del reclamo al 27.01.2017 la somma di euro 300,00 resta invariata. - indennizzo per mancata risposta ai reclami periodo iniziale 26.10.2016 (90gg dalla transazione) periodo finale 8.05.2019 giorni totali 924 (novecentoventiquattro/00). Tale rimborso non può essere superiore ad euro 400,00(quattrocento/00); anche se si considera la data del reclamo al 27.01.2017 la somma di euro 400,00 resta invariata. Sul tale punto si sottolinea che: - per la mancata chiusura del contratto la stessa Agcom ha assimilato la mancata o ritardata del procedimento di chiusura contratto alla fornitura forzata di un servizio non più richiesto dall'utente, per la quale l'Agcom prevede un indennizzo giornaliero pari a 5 euro; - nel caso in cui, poi, sia anche stato inviato il preventivo reclamo, a tale somma si aggiungerà quella di 1 euro al giorno per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00. - per la mancata risposta ai reclami l'Agcom prevede un indennizzo pari ad euro 2,00 per ogni giorno di ritardo ma tale somma non può superare i 400,00 euro. f) la valutazione del comportamento contrattuale della Società Fastweb Spa al fine di prendere gli opportuni provvedimenti. Nelle controdeduzioni in data 12.02.2021 alle repliche dell'operatore Fastweb il delegato dell'istante ha dedotto quanto segue. "Come già descritto in maniera esauriente nelle memorie depositate si sottolinea che - L'utenza telefonica era stata disattivata da Fastweb Spa nell'anno 2015 quindi la Fastweb Spa ha continuato a fatturare per un'utenza non più esistente. - L'atto di transazione sottoscritto in data 28.07.2016 prevedeva tra l'altro oltre all'indennizzo economico a saldo e stralcio di quanto fatturato sino al mese di maggio del 2016, (come da istanza presentata), la rinuncia al numero telefonico [REDACTED] non funzionante dal novembre 2015), la conseguente chiusura del contratto stipulato con la sola Fastweb Spa avente codice cliente n. 393919, nonché l'impegno a stornare le fatture emesse sino a chiusura del ciclo di fatturazione. - Dal mese di giugno dell'anno 2016, nonostante la transazione avvenuta, la Fastweb Spa non solo non procedeva alla chiusura del contratto ma continuava ad addebitare costi di servizi non goduti, (si sottolinea nuovamente che nel 2015 vi era stata la perdita del numero telefonico, con rinuncia allo stesso da parte dall'istante con atto transattivo del 2016). In data 26.01.2017 si invitata la società Fastweb Spa, a mezzo posta elettronica certificata, a procedere all'adempimento della transazione sottoscritta, con conseguente chiusura del contratto, nonché al rimborso delle fatture addebitate illegittimamente tra il mese di giugno 2016 e il mese di gennaio 2017; tale richiesta, ancora una volta, rimaneva priva di riscontro. - A seguito di molteplici solleciti la Fastweb Spa procedeva ad adempimento parziale della transazione per la parte economica senza mai procedere alla chiusura del contratto avente codice cliente n. 3939194. - In merito agli assegni inoltrati da Fastweb Spa, per i quali la stessa non ha fornito alcuna prova che siano stati incassati dall'istante, gli stessi non sono stati conteggiati ai fini del saldo di quanto indebitamente pagato e richiesto in restituzione. - a seguito di mancata chiusura



del contratto non solo la Società Fastweb Spa continuava ad addebitare costi illegittimi sul conto corrente dell'istante, ma continuava ad ignorare i continui reclami telefonici. - Nel mese di gennaio dell'anno 2018 al fine di evitare ulteriori addebiti sul conto corrente l'istante si vedeva costretta a disdire anche il contratto con Sky con il pagamento delle relative penali, per poi procedere in fase successiva al blocco del RID. Nel mese di febbraio dell'anno 2018 nonostante la circostanza che l'utenza fosse stata disattivata nel novembre 2015 la Società Fastweb Spa, non solo continuava a fatturare ed addebitare il relativo importo sul conto corrente dell'istante, ma addirittura attivava un nuovo contratto unilateralmente ed illegittimamente senza alcun consenso da parte della odierna istante con addebito su conto corrente mai autorizzato. In breve, non solo la Fastweb Spa ha adempiuto parzialmente all'accordo sottoscritto, ma ha continuato a fatturare per una utenza inesistente per oltre tre anni dalla perdita de numero telefonico, infine nell'anno 2018, dopo la disdetta del pacchetto Sky, ha attivato unilateralmente un nuovo contratto, mai sottoscritto dall'istante. Ignorando oltretutto i continui reclami scritti e telefonici. Pertanto, oltre agli indennizzi richiesti occorre precisare che ad oggi la Fastweb Spa non solo non ha ancora restituito la somma di 715,76 euro per fatture illegittimamente addebitate sul conto corrente, ma non si premunita di stornare neanche le fatture emesse e non pagate successive la blocco del RID. Alla luce di quanto rappresentato, l'istante rapp.ta, difesa e domiciliata come in epigrafe chiede: a) la chiusura immediata e definitiva del contratto con la Società Fastweb Spa avente codice cliente 3939194; b) la restituzione di tutti gli importi illegittimamente addebitati dalla Società Fastweb Spa sul proprio conto corrente, non oggetto di precedente transazione e/o rimborsi, ovvero dal mese di novembre dell'anno 2016 al mese di gennaio dell'anno 2018 pari ad euro 715,76 (settecentoquindici/76), oltre interessi legali sino al soddisfo, con il conseguente storno delle relative fatture: - NUMERO FATTURA FASTWEB S004655983 - DATA EMISSIONE 01/11/2016 NUMERO FATTURA FASTWEB S005352324 - DATA EMISSIONE 01/12/2016; - NUMERO FATTURA FASTWEB S000169389 - DATA EMISSIONE 01/01/2017 - NUMERO FATTURA FASTWEB S000553913 - DATA EMISSIONE 01/02/2017 - NUMERO FATTURA FASTWEB S001069047 - DATA EMISSIONE 01/03/2017 - NUMERO FATTURA FASTWEB S001812562 - DATA EMISSIONE 01/04/2017 - NUMERO FATTURA FASTWEB S002408235 - DATA EMISSIONE 01/05/2017 - NUMERO FATTURA FASTWEB S002424404 - DATA EMISSIONE 29/05/2017; - NUMERO FATTURA FASTWEB S003131329 - DATA EMISSIONE 26/06/2017 - NUMERO FATTURA FASTWEB S003433570 - DATA EMISSIONE 24/07/2017; - NUMERO FATTURA FASTWEB S004103925 - DATA EMISSIONE 21/08/2017; - NUMERO FATTURA FASTWEB S004749705 - DATA EMISSIONE 18/09/2017; - NUMERO FATTURA FASTWEB S004861888 - DATA EMISSIONE 16/10/2017; - NUMERO FATTURA FASTWEB S005609015 - DATA EMISSIONE 13/11/2017; - NUMERO FATTURA FASTWEB S005977407 - DATA EMISSIONE 11/12/2017; - NUMERO FATTURA FASTWEB S000056150 - DATA EMISSIONE 08/01/2018; c) lo storno integrale delle restanti fatture bloccate e/o non addebitate su conto corrente con emissione dal mese di febbraio dell'anno 2018 al mese di maggio 2019 nonché di ulteriori fatture ad aversi se esistenti: - FATTURA FASTWEB M000113875 del 5.02.2018; - FATTURA FASTWEB M000146124 del 05.03.2018; -



FATTURA FASTWEB M005970728 del 01.08. 2018; - FATTURA FASTWEB M008421063 del 01.09.2018; - FATTURA FASTWEB M009795197 del 01.10.2018; - FATTURA FASTWEB M011652316 del 01.11.2018; - FATTURA FASTWEB M012935239 del 01.12.2018; - FATTURA FASTWEB M000520727 del 01.01.2019; - FATTURA FASTWEB M003129926 del 01.02.2019; - FATTURA FASTWEB M005438282 del 01.03.2019; - FATTURA FASTWEB M006695053 del 01.04.2019. Su tale punto si sottolinea che non risultano pervenute le seguenti fatture: - anno 2018 emesse in data: 1.04.2018 ; 01.06.2018;01.07.2018; - anno 2019 emesse in data 01.05.2019. Da non considerare la FATTURA FASTWEB M00245702 del 01.05.2018 stornata con nota di Credito n. 1400414539 del 10.12.2018. d) la regolarizzazione della propria situazione amministrativa/contabile presente negli archivi della società Fastweb Spa con apposita comunicazione che nulla più è dovuto; e) l'indennizzo ex DELIBERA N. 73/11/CONS. ed ex delibera n. 347/18/CONS Allegato A in relazione alla mancata risposta ai reclami e alle diffide inoltrate, alla mancata chiusura del contratto, alla attivazione dei servizi non richiesti, nonché alla attivazione di un contratto e del conseguente RID su conto corrente mai autorizzato. Tale indennizzo è quantificabile alla data del 8.05.2019 in euro 5351,00 (cinquemilatrecentocinquatuno/00) oltre eventuali altre somme da quantificarsi sino al soddisfo. Tale importo risulta così calcolato: - mancata chiusura del contratto: periodo iniziale 26.10.2016 (90gg dalla transazione) periodo finale 8.05.2019 giorni totali 924 (novecentoventiquattro/00). Rimborso richiesto 5,00€\* 924gg= euro 4620; - invio del reclamo: periodo iniziale 26.10.2016 (90gg dalla transazione) periodo finale 8.05.2019 giorni totali 924 (novecentoventiquattro/00). Tale rimborso non può essere superiore ad euro 300,00(trecento/00); anche se si considera la data del reclamo al 27.01.2017 la somma di euro 300,00 resta invariata. - indennizzo per mancata risposta ai reclami con periodo iniziale 26.10.2016 (90gg dalla transazione) e con periodo finale 8.05.2019 per giorni totali n. 924 (novecentoventiquattro/00). Sul tale punto si sottolinea che: - per la mancata chiusura del contratto la stessa Agcom ha assimilato la mancata o ritardata chiusura del contratto alla fornitura forzata di un servizio non più richiesto dall'utente, per la quale l'Agcom prevede un indennizzo giornaliero pari a 5 euro; - nel caso in cui, poi, sia anche stato inviato il preventivo reclamo, a tale somma si aggiungerà quella di 1,00 euro al giorno per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00. Per la mancata risposta ai reclami l'Agcom prevede un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, ma tale somma non può superare i 300,00 euro. f) la valutazione del comportamento contrattuale della Società Fastweb Spa al fine di prendere gli opportuni provvedimenti.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb replicando alla memoria depositata il 05.05.2019 dal delegato dell'utente ha evidenziato che l'utente ha contestato per la prima volta soltanto il 26.01.2017 l'emissione di fatture risalenti a giugno 2016 successive alla chiusura del contratto con transazione concordata, vale a dire sette mesi dopo l'avvenuta conoscenza di tali imputazioni non dovute. Ha affermato inoltre l'inapplicabilità nella fattispecie di 'attivazione di servizi non richiesti, perché alcun servizio è stato attivato da Fastweb,



mentre né in Delibera Agcom, né nella Carta dei Servizi Fastweb sono previsti indennizzi per le ipotesi di cui alla presente istanza e, quindi, per ritardo nella chiusura del contratto o per fatturazioni/imputazioni somme non dovute, ma sono previsti in tali ipotesi solo rimborsi delle somme corrisposte e non dovute. Infine ha dedotto e documentato di avere rimborsato al cliente la somma di € 220,97 in data 13.12.2016 a mezzo assegno bancario di traenza incassato a febbraio 2017 (come da evidenza bancaria allegata al fascicolo documentale) e la somma di € 87,83 in data 29.05.2018 a mezzo assegno bancario di traenza, incassato ad agosto 2018 (come da evidenza bancaria allegata al fascicolo documentale), precisando che dall'esame della posizione contabile del cliente da giugno 2016 e sino a maggio 2019 (data di emissione dell'ultima fattura di conguaglio) risultano saldate tutte le fatture da giugno a dicembre 2016 per un importo di € 246,47; risultano, altresì, pagate tutte le fatture dell'anno 2017 per un importo di € 457,73; infine, risulta saldata soltanto la fattura di gennaio 2018 per un importo di € 35,21 mentre sono impagate tutte le fatture successive da febbraio 2018 e sino a maggio 2019. Sia l'operatore, sia il delegato di parte istante, hanno partecipato all'udienza fissata in questa fase in data 27.05.2021 per un tentativo di conciliazione, conclusasi con un mancato accordo.

### 3. Motivazione della decisione

Sulla base dell'istruttoria svolta dall'avv. [REDACTED] preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento e, pertanto, è proponibile ed ammissibile essendo stata proposta entro i prescritti novanta giorni dalla sottoscrizione in data 30.08.2018 del verbale di mancato accordo della procedura UG/7229/2018 del quale è stata offerta prova documentale. Analogamente è da considerare tempestivo ai sensi dell'art. 16, comma 2, del Regolamento il deposito da parte dell'utente della memoria e dei documenti in data 08.05.2019, essendo intervenuto entro quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento risalente al giorno 29.03.2019. Nel merito, si reputa che le doglianze dell'utente siano fondate per quanto di ragione e le sue richieste possano essere accolte solo parzialmente per le ragioni di seguito illustrate. Tra le parti è incontestata la circostanza che nel giugno - luglio 2016 intervenne una transazione con la quale definirono la controversia sorta per i disservizi relativi all'utenza telefonica fissa numero [REDACTED] (non funzionante dal novembre 2015), oggetto del procedimento GU14/1435/2016AM. In particolare nell'accordo (intervenuto nelle more del procedimento) l'operatore Fastweb assunse l'impegno di chiudere il contratto in essere con l'istante in esenzione spese, di stornare totalmente l'insoluto maturato fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, nonché di corrispondere alla cliente in saldo, stralcio e transazione la somma di € 1.700,00 a mezzo di bonifico entro 90 giorni dalla ricezione in originale della scrittura presso lo studio legale che aveva rappresentato l'operatore. L'atto transattivo (prodotto nel fascicolo documentale in copia priva di data) che prevedeva la rinuncia definitiva da parte dell'utente al numero [REDACTED] veniva adempiuto dall'operatore soltanto relativamente all'obbligazione di pagamento della somma di € 1.700,00. Infatti, è circostanza incontestata tra le parti che Fastweb S.p.A., nonostante l'impegno assunto continuò a fatturare da giugno e sino a dicembre 2016. Tale circostanza



fu oggetto di reclamo attraverso diffida ad adempiere inviata via pec in data 26.01.2017 dal delegato dell'istante all'operatore, il quale, ciò non di meno, continuò ad emettere fatture fino a gennaio 2018. Nel mese di gennaio dell'anno 2018, al fine di evitare ulteriori addebiti sul conto corrente l'istante procedeva al blocco del RID originariamente previsto come modalità di pagamento del servizio telefonico, pertanto le fatture emesse da Fastweb a partire da febbraio 2019 e fino al termine definitivo del ciclo di fatturazione (maggio 2019) non sono state pagate. Queste circostanze dichiarate dall'istante risultano confermate dall'operatore e, pertanto, devono ritenersi pacifiche. Infine, l'istante nella memoria del 05.05.2019 ha dichiarato: "Nel contempo perveniva un assegno datato dicembre 2016 con la quale la Società Fastweb Spa rimborsava i mesi di giugno - ottobre 2016, Dalla documentazione versata in atti risulta che Fastweb in data 13.12.2016 rimborsò all'istante la somma di € 220,97 a mezzo di assegno bancario, risultato incassato a febbraio 2017 e che l'importo complessivamente pagato dall'utente per le fatture emesse da Fastweb nel periodo da giugno a dicembre 2016 ammonta complessivamente ad € 246,47, pertanto, diversamente da quanto afferma l'istante il rimborso copri , quanto meno anche il mese di Novembre 2016. Infine, in data 29.05.2018, a fronte del pagamento di € 35,21 di cui alla fattura di gennaio 2018 (pacificamente l'unica pagata nel 2018) l'operatore rimborsò all'istante l'ulteriore somma di € 87,83 sempre a mezzo assegno bancario, risultato incassato ad agosto 2018. Alla luce delle richiamate emergenze probatorie, pur essendo indiscutibile il mancato adempimento da parte dell'operatore dell'obbligo assunto in transazione di chiudere a giugno del 2016 il contratto telefonico dell'istante, non tutte le sue richieste sono fondate e meritevoli di accoglimento. In particolare, non può essere accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta alla diffida del 26.01.2017 a rimborsare le fatture emesse da giugno a dicembre 2016 in quanto, in data antecedente al reclamo, e precisamente il 13.12.2016, l'operatore aveva già provveduto ad emettere un assegno di traenza dell'importo di € 220,97. Inoltre l'indennizzo è comunque escluso ai sensi dell'art. 14, comma 4 del Regolamento 347/18/CONS, atteso che nella fattispecie il reclamo relativo alle fatture emesse a partire da giugno 2016 è intervenuto soltanto il 27.01.2017, vale a dire oltre sette mesi dopo il momento in cui l'istante (che non ha mai contestato di avere ricevuto tempestivamente le fatture) è venuta a conoscenza - in conseguenza dell'arrivo della fattura Fastweb relativa al Giugno 2016 - della mancata cessazione del contratto. Infatti, a norma dell'art. 14, comma 4 del Regolamento 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Analogamente infondata è la richiesta di indennizzo ex art. 9 per attivazione di servizi non richiesti. Invero, né il Regolamento AGCOM, né la Carta dei Servizi Fastweb prevedono indennizzi per l'ipotesi del ritardo nella chiusura del contratto oggetto della istanza formulata dall'utente. Atteso il difetto di specifiche ipotesi di indennizzo ed in assenza di precedenti giurisprudenziali specifici non può essere condivisa la tesi del delegato dell'utente il quale, del tutto apoditticamente, equipara la mancata chiusura del contratto ad una fornitura all'utente di un servizio non richiesto. Stante il mancato rispetto dell'accordo di cessazione definitiva del contratto a giugno del



2016, convenuto nell'atto transattivo intervenuto tra le parti, sono invece fondate sia la richiesta di rimborso delle fatture pagate nel periodo compreso tra giugno 2016 e gennaio 2018, che lo storno di quelle non pagate dall'utente emesse da Fastweb dal mese di febbraio 2018 e sino al mese di Maggio 2019. Per quanto concerne l'importo dovuto da Fastweb, a titolo di rimborso, atteso che la somma non dovuta complessivamente pagata dall'utente tra giugno 2016 e gennaio 2018 ammonta complessivamente ad € 739,41 e considerato che tra dicembre 2016 e maggio 2018 Fastweb ha già rimborsato con gli assegni bancari di traenza la somma di € 308,80, all'istante spetta un rimborso complessivo residuo di € 430,61, maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza. L'istante, infine, ha diritto allo storno integrale in esenzione spese, di tutte le fatture insolute a partire dal mese di febbraio 2018 (fattura fastweb M000113875 del 5.02.2018) e fino al mese di Maggio 2019 (ultima fattura di conguaglio). In conclusione, per i suesposti motivi la richiesta di cui al punto 1) Rimborso per addebiti illegittimamente prelevati dal giugno 2016 e sino al Gennaio 2018 è fondata nella misura sopra indicata e può essere accolta per l'importo complessivo € 430,61, maggiorato dal diritto all'indennizzo pari al 10% delle somme ingiustamente fatturate con un minimo pari a euro 100,00 (cento/00) previsto dall'art. 1, comma 292, della legge n.160/2019, anche la richiesta di cui al punto 2) Storno integrale delle fatture non pagate è fondata e merita di essere accolta; quella di cui al punto 3) Indennizzi per mancata risposta ai reclami e per fornitura di servizi non richiesti è infondata per i citati motivi;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. La Società Fastweb S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 03/09/2018, è tenuta a rimborsare in favore dell'istante per i motivi di cui in premessa entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto l'importo totale di € 430,61 (quattrocentotrenta,61), maggiorato dall'indennizzo pari al 10% delle somme ingiustamente fatturate con un minimo pari a euro 100,00 (cento,00), previsto dall'art. 1, comma 292 della legge n.160/2019, mediante assegno circolare/bonifico bancario all'istante, nonché a stornare integralmente, in esenzione delle spese, l'intera posizione debitoria dell'istante a partire dal mese di Febbraio 2018 (fattura fastweb M000113875 del 5.02.2018) e sino al mese di Maggio 2019 (ultima fattura di conguaglio). Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI

PRESIDENTE  
Dott. Domenico Falco

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Dirigente ad interim  
Dott. Alfredo Aurilio