

DELIBERA N. 80/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/FASTWEB SPA

(GU14/478574/2021)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 settembre 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*”;

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 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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 26/11/2021 acquisita con protocollo n. 0463861 del 26/11/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante titolare di un contratto residenziale fisso+mobile sulle utenze n. 320 485xxxx e n. 055 28xxxx con la società Fastweb S.p.A. di seguito, per brevità, Fastweb, lamenta la perdita della numerazione fissa.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

di avere sottoscritto “*un contratto il 20/09/2019 con attivazione di rid bancario per l'utenza fissa 05528xxxx e per l'utenza mobile 320/485xxxx. Per la linea mobile continua a ricaricare il cellulare per cui niente è dovuto*”;

di avere fruito per l'utenza fissa dei “*servizi fonia ed internet per 22 mesi quando inaspettatamente in data 09/07/2021 subi[va] il distacco senza alcuna previa comunicazione dei servizi sulla linea storica esistente da ben 16 anni*”;

di avere contattato il *call center* dedicato dell'operatore il quale, in data 16 luglio -17 luglio 2021, lo aveva informato che per l'utenza n. 055 280752 “*pur essendo stata domiciliata al momento del contratto*” Fastweb non aveva “*mai richiesto il pagamento delle somme di canone dovuto*” e che la medesima era “*stat[a] cancellat[a] e non p[oteva] essere recuperat[a]*”;

di avere comunicato all'operatore, con comunicazione a mezzo pec del 18 luglio 2021, tali circostanze evidenziando che il mancato invio della richiesta di pagamento delle fatture da parte di Fastweb non era a lui ascrivibile anche perché avendo anche un

altro contratto con il medesimo operatore, contando sulla domiciliazione bancaria dei pagamenti, non aveva individuato *“prontamente che nessuna fattura [era] stata emessa da Fastweb”* per l’utenza n. 055 28xxxx;

di avere precisato, sempre nella medesima missiva, di non essere stato preavvisato del distacco dell’utenza, né di avere ricevuto richiesta di pagamento degli *“arretrati per sanare la situazione”* e che *“senza alcun preavviso [era] stato (...) interrotto unilateralmente il servizio creando un disagio e un danno economico”*, nel contempo aveva chiesto conferma scritta all’operatore circa quanto riferito dal *call center*.

Stante la mancata risposta alla contestazione del 18 luglio 2021, aveva reiterato le sue richieste con pec dell’8 agosto 2021 e del 13 settembre 2021, che però rimanevano inesitate.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) indennizzo *“per la perdita della numerazione storica fissa 05528xxxx detenuta dal 2005”*;
- ii) *“storno posizione debitoria”* e *“ritiro eventuale pratica del recupero del credito”*;
- iii) *“cancellazione simoitel”*.

2. La posizione dell’operatore.

La società Fastweb ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha affermato che:

“in effetti la Fastweb ha proceduto alla risoluzione del contratto per morosità ma è altresì vero che l’odierno ricorrente non può addebitare alla Fastweb la sua distrazione che lo ha portato a non accorgersi, per oltre due anni, del fatto che nulla stava corrispondendo per dei servizi che, per sua stessa ammissione, venivano regolarmente utilizzati. Ne consegue che l’indennizzo effettivamente suscettibile di essere corrisposto all’utente dovrà essere abbattuto del 50% ai sensi del predetto articolo, implicitamente mutuato nel comma 6 dell’art. 20 del regolamento contenuto nell’allegato A alla delibera 353/19/Cons. Ergo: i 1.500 euro di astratta spettanza dell’utente andranno ridotti ad € 750,00 per le ragioni sopra dette”.

L’operatore ha poi precisato l’infondatezza della richiesta di storno dell’insoluto atteso che *“lo stesso utente ammette di non avere mai pagato nulla per il servizio ricevuto. Circostanza che ha generato un insoluto approssimativo di € 600,00 pari al canone mensile di € 24,95 per i 22 mesi di utilizzo oltre spese di attivazione”*.

Fastweb ha concluso specificando *“che non risulta alcuna iscrizione dell’utente al Sonoitel”* ed ha effettuato la proposta transattiva di *“storno dell’intero insoluto ed un indennizzo di € 300,00”*.

3. La replica dell’istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, e ha precisato:

“che il contratto (...) era domiciliato fin dall’inizio insieme ad altra utenza della stessa Fastweb presente in altra abitazione: sostanzialmente [l’istante] visualizzava gli addebitati sul conto corrente con destinatario Fastweb, ma non poteva certo verificare né la periodicità né il riferimento alla linea telefonica. Dopotutto si domicilia proprio per evitare di stare dietro a queste scadenze”;

che “non appena [aveva] percepito la (...) esclusiva inadempienza contrattuale [di Fastweb] nell’emettere le fatture, tempestivamente [aveva] contattato [l’operatore] per pagare il quantum previsto come da condizioni contrattuali sottoscritte. Ma niente. Tutto ciò era impossibile. Il cliente non esisteva nei sistemi. Si era cancellata ogni traccia della sua attivazione fruita regolarmente senza ombra di dubbio ma non fatturata”.

L’istante ha ribadito di non avere *“mai negato di aver fruito dei (...) servizi [di Fastweb]”*, contestando però la *“risoluzione unilaterale del contratto, senza preavviso, con cessazione dell’utenza e perdita del numero storico”*.

Inoltre, con riferimento alla proposta transattiva dell’operatore ha precisato che *“la perdita del numero non può subire una decurtazione del 50%, la depauperazione economica subita è oggettiva e non può trovare attenuanti di alcun genere. Vero è che Fastweb non ha fatto niente per consentire al cliente di recuperare il numero in qualsiasi modo. Nessuna comunicazione telefonica. Nessuna comunicazione scritta di insolvenza e preavviso risoluzione contrattuale è stata mai effettuata al cliente che all’improvviso si è visto cessare l’utenza con perdita della medesima senza diritto di replica. Fastweb avrebbe dovuto e potuto notificare un preavviso di distacco per morosità con raccomandata a/r. Non si trovano valide spiegazioni, giustificazioni e quantificazioni per avere rescisso unilateralmente un contratto e non aver risposto mai alle pec del cliente, protraendo una situazione per diverse settimane”*.

L’istante, infine, ha concluso insistendo *“sulle originarie richieste di indennizzo”*.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare si precisa che relativamente la domanda *sub iii)* relativa alla *“cancellazione simoitel”* non rientra nell’ambito della competenza dell’Autorità adita, atteso il carattere vincolato della pronuncia ad eventuali rimborsi/indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità.

La domanda *sub i)*, relativa alla richiesta d’indennizzo per la perdita della numerazione fissa, merita accoglimento in quanto incontestata dalle parti e attribuibile alla condotta dell’operatore.

Al riguardo, l'operatore non ha fornito prova di aver dato puntuale e tempestiva informativa all'istante della morosità nella quale l'utente versava, seppure per circostanze a lui estranee e, detta situazione ha di fatto determinato la perdita della numerazione; peraltro, Fastweb non ha dimostrato di essersi adoperato al fine di assicurare la riassegnazione dell'utenza all'istante. Di contro, l'utente ha documentato, in atti, di essere titolare della numerazione in epigrafe dal 2006.

In relazione a tanto, l'operatore Fastweb è responsabile in ordine alla perdita del n. 055 28xxxx e deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Ai fini della determinazione dell'indennizzo si richiama l'art. 10 del vigente *Regolamento sugli indennizzi* il quale prevede che *“Nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500”*.

Fastweb è quindi tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo nella misura massima prevista dalla norma, ovvero 1.500,00 euro.

Infine, con riferimento alla richiesta *sub ii)* avente ad oggetto lo *“storno posizione debitoria”* e il *“ritiro eventuale pratica del recupero del credito”*, a prescindere dalla formulazione generica della predetta doglianza, si rileva che questa verrà presa in esame secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, dovrà quindi essere esaminata alla luce della documentazione in atti, ed in particolare, con riferimento a quanto indicato da parte istante nell'istanza di definizione della controversia ed a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Ciò posto, in considerazione del fatto che l'utenza n. 055 28xxxx risulta cessata in data 9 luglio 2021 per responsabilità dell'operatore, a fronte della mancata erogazione dei servizi, Fastweb non ha titolo per esigere alcuna controprestazione da parte dell'utente; pertanto, parte istante, ha diritto allo storno integrale degli importi fatturati in relazione all'utenza n. 055 28xxxx nel periodo successivo alla data dell'8 luglio 2021 (giorno antecedente la cessazione dell'utenza) nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti di FASTWEB SPA per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società FASTWEB SPA è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza pari ad euro 1.500,00 (millecinquecento/00) a titolo di perdita del numero 055 28xxxx.
3. La società FASTWEB SPA, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, è tenuta a stornare gli importi fatturati in relazione all'utenza 055 28xxxx successivamente alla data dell'8 luglio 2021 ed ha ritirare, a propria cura e spese, l'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)