



DELIBERA N. ... 109/22

[REDACTED]  
(GU14/375607/2021)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 15/09/2022;

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*” e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 10/01/2021 acquisita con protocollo n. 0009515 del 10/01/2021;

- Relatrice del Comitato avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta nei confronti della società EASTWEB S.p.A. quanto segue: “Relativamente al codice cliente in istanza [REDACTED] Vi informo che non ho mai sottoscritto alcun contratto con Fastweb, né sono a conoscenza di chi può aver aderito a mio nome, e non ho mai ricevuto fatture. Sono da diversi anni cliente di altro operatore e per tale motivo non ho mai potuto maturare l’insoluto che figura nella proposta



pervenutami ultimamente dallo Studio Legale [REDACTED] pari ad euro 346,18. Vi invito a caricare nel fascicolo dell'istanza copia dell'ordine che Vi risulta a mio nome (onde consentirmi eventuale denuncia alla PS), e ad annullare l'insoluto. Richiedo altresì il ritiro della pratica accesa presso lo Studio Legale [REDACTED], per mezzo della quale ho potuto apprendere soltanto oggi dell'esistenza del presunto debito sviluppatosi nel periodo dal 25/05/2017 al 21/03/2018. Per quanto sopra esposto, richiedo un indennizzo per l'attivazione MAI RICHIESTA ED UNILATERALE di tali servizi (di cui non conosco nemmeno gli estremi numerici e tecnici), NELLA MISURA DI EURO 1500 (300 gg per 5) - Richieste: Annullamento insoluto di euro 346,18; Ritiro in esenzione della pratica di recupero del credito; Indennizzo per l'attivazione di servizio non richiesto nella misura di euro 1500.- Disservizi segnalati: 1. Attivazione servizi non richiesti (Data reclamo: 20/12/2019) Quantificava quindi la richiesta di rimborso o indennizzo in euro 1846.18 Per l'istante venivano poi poste le seguenti controdeduzioni alla memoria depositata dal gestore telefonico: "Controparte cade in evidente contraddizione e neanche conosce le procedure di vendita dell'operatore che difende. Ammesso che sia vero quanto sostenuto circa l'attivazione dei servizi solo a seguito richiesta del cliente (e così NON è come vedremo in seguito) va spiegato a chi legge come si possa sottoscrivere un contratto con Fastweb. Senza entrare nel dettaglio (... chi scrive dispone di proprio agente multibrand, è nel ramo da 20 anni e conosce tutto della vendita avendo pure lavorato come promoter ...) e riferendoci a situazioni "reali e legali" si può: 1. Sottoscrivere una proposta contrattuale cartacea presentata da un agente o da un negoziante (firmandola, cosa che la cliente non ha mai fatto); 2. Effettuare un ordine verbale previa una registrazione vocale (anche questa mai avvenuta) dopo essere stati contattati dall'operatore; 3. Compilare la modulistica via internet, firmando poi digitalmente attraverso un OTP e con la certificazione fornita anche dall'IP di connessione (anche tale modalità è sconosciuta all'istante). Il Codice del Consumo, prevede una conferma scritta in caso di adesione vocale, mentre agente, negozio e sito web, SONO TENUTI A RILASCIARE UNA COPIA DI QUANTO SOTTOSCRITTO, ANCHE SU SUPPORTO DUREVOLE. Nel contratto o nella conferma scritta del verbal order – attendiamo di visionare entrambi – devono essere riportate tutte le informazioni previste dall'art. 49 del Codice del Consumo (e per completezza pure dalla delibera 179/03/CSP) mentre nella proposta l'agente, il negoziante ed il sito web richiedono espressamente siano presenti un numero mobile di recapito (mai fornito dalla cliente) un indirizzo mail (idem come sopra) e le coordinate bancarie (oggi obbligatorie e comunque anch'esse mai fornite) oltre alla ovvia documentazione anagrafica. Alla sottoscrizione segue una procedura standardizzata che descriviamo sempre in forma elementare: il contratto viene caricato nei sistemi di gestione, ne viene verificata la congruità spesso effettuando una recall (per la vendita a mezzo agente), in caso di nuova linea in rame o misto fibra - con numero nativo Fastweb da assegnare - viene richiesto a TIM (proprietaria della quasi totalità della rete di accesso) un doppino telefonico per instradare i servizi Fastweb, in caso di migrazione viene inserito il codice di migrazione per dar corso alle fasi previste dalla delibera 274/07/CONS, 35/10/CIR e successivi aggiornamenti. Al completamento della fase 2 (quindi con le verifiche tecniche andate a buon fine) viene – nel caso di Fastweb - consegnato il modem (mai ricevuto dall'istante) compreso nell'offerta sottoscritta e



spesso attivato un numero provvisorio, mentre immediatamente a seguire deve essere inviato un tecnico per completare le operazioni di permuta e migrazione nella data di attesa consegna (DAC). Precisiamo che tutto questo procedimento si completa mediamente in 20/30 giorni, sia in caso di nuovo impianto che di migrazione. Per tutto quanto finora espresso, della legittimità richiamata dal legale di controparte non vi è traccia. Infatti, nel caso che ci occupa non vi è contratto scritto, non vi è verbal order, non vi è sottoscrizione web, non vi è ricezione del modem, non vi è visita del tecnico (che anche se si fosse recato dalla cliente avrebbe trovato una numerazione attiva di altro operatore e ricevuto il benservito) non vi è invito a registrarsi sulla My Fastpage o a scaricare l'APP, non vi sono SMS e mail di conferma dell'attivazione dei servizi, non vi sono fatture giunte alla cliente. Pertanto, la richiesta del saldo di euro 346,18 da parte dello Studio Legale [REDACTED] per conto di Fastweb è certamente fraudolenta. Chi scrive è costretto a generare l'ennesima polemica con controparte e a segnalarne l'estrema scorrettezza all'Autorità adita. La schermata ricopiata non può essere considerata riferibile all'istante perché: 1. Non riporta alcun identificativo anagrafico della signora [REDACTED]; 2. Non riporta alcun indirizzo, compatibile o no con quello di residenza dell'istante; 3. Non riporta un numero telefonico fisso o mobile, che almeno possa far risalire alla cliente; 4. Non riporta il codice cliente [REDACTED] che pure è presente nella lettera dell'avvocato [REDACTED] (sotto), lettera di cui si parlerà a breve ...

Diverse sono ancora le sciocchezze descritte nel ticket spacciato per vangelo dal legale Fastweb. Infatti: 1. La cliente non ha mai rinunciato (meno che mai il 3 febbraio 2017, a ben 37 giorni dal presunto contratto) perché non ha mai acconsentito; 2. Non si comprende cosa intenda Fastweb per "Apparato coinvolto D0010328112" visto che non vi è stata nessuna installazione presso la cliente; 3. La frase "Contatto ma non risponde, chiudo x irreperibile" è inventata e senza alcun senso, visto che se fosse davvero stata la cliente a rinunciare, lo avrebbe fatto lei chiamando e non a distanza di 37 giorni quando, si presume, avrebbe addirittura avuto i servizi funzionanti. Pertanto, le uniche cose fuorvianti sono le pretese di Fastweb di produrre un ticket assolutamente insignificante alla risoluzione della controversia che ci occupa e di "rilevare" un'adesione che non c'è mai stata. Anche qui controparte cade in contraddizione: la presentazione di un ticket (pure di dubbia provenienza, come spiegato sopra) dove si sostiene che l'utente non ha più acconsentito all'attivazione dei servizi il 3/02/2017 per ripensamento, è chiaramente incompatibile non soltanto con il "mero disallineamento dei sistemi", ma pure con la "risoluzione nel mese di dicembre 2017" e con l'emissione di cinque fatture bimestrali (mai pervenute e che l'operatore neanche produce, visto quanto potrebbe risulterne) scadute nel periodo 25/05/2017 - 18/02/2018. L'operatore ha intrapreso la solita, ingiustificabile, arrampicata sugli specchi per evitare di corrispondere il giusto indennizzo per quello che è chiaramente un servizio attivato a nome dell'utente, a sua totale insaputa. Fastweb, dopo che non ha adempito a tutti i suoi obblighi informativi comportandosi illegalmente, ed ha fatto tormentare per quasi due anni l'istante intimando il pagamento di una cifra non dovuta, non può cavarsela con il semplice storno delle fatture. Nei 54 mesi trascorsi dal dicembre 2016, da quando la cliente avrebbe sottoscritto un contratto inesistente, l'operatore non ha inviato copia scritta o su supporto durevole della proposta, il dettaglio economico dell'offerta commerciale, un SMS, una mail, una



lettera, una raccomandata, una fattura o null'altro all'istante. Alla cliente è pervenuta soltanto l'assurda richiesta dell'avvocato [REDACTED] il quale non sa nemmeno cosa esigere dalla cliente per conto di Fastweb, come risulta dalle quattro ridicole fatture in scadenza lo stesso giorno (evidenziate nella schermata sotto) che restituirebbero, chissà come, all'utente quattro centesimi. Pertanto, l'operatore ha fatturato nove volte fino al dicembre 2017 dei servizi (cessandoli pure per "auto-morosità") che nel migliore dei casi (per Fastweb) sarebbero stati disdetti a febbraio 2017, ma che in realtà sono stati mantenuti attivi solo per permettere all'operatore di emettere bollette, senza alcun contratto valido e senza alcuna richiesta dell'utente, disinformato di tutto fino alla missiva del recupero crediti. Per tali motivi, e visto quanto sostenuto dall'operatore, potrebbe essere anche lecita la richiesta di indennizzo per i mancati oneri informativi in alternativa a quella di indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto. Peraltro, tale servizio è stato certamente "attivato" da Fastweb anche per il solo motivo di avere emesso cinque fatture (nove, comprese quelle da un centesimo), che si presumono addebitate a fronte di una somministrazione. Se la divisione commerciale di un gestore emette una bolletta, è solo perché ritiene di fornire una somministrazione in funzione di un contratto valido. Nel caso che ci occupa non vi è alcun contratto valido. Pertanto, il servizio è stato acceso illecitamente e dobbiamo ribadire la domanda in istanza di indennizzo per l'attivazione di servizio non richiesto, che può essere ampliata e meglio circoscritta al periodo 28 dicembre 2016 – 31 dicembre 2017 per un totale di 368 giorni per totale 2760 euro.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore FASTWEB S.p.A. regolarmente convocato ha presenziato all'udienza per la seguente definizione, producendo memorie e documenti a suo favore nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, Allegato A alla delibera 353/19/CONS. contestando la assoluta infondatezza di ogni lamentela rappresentando invece che "1. L'istante lamenta, nell'istanza di definizione depositata, di non aver "mai sottoscritto alcun contratto con Fastweb, né sono a conoscenza di chi può aver aderito a mio nome, e non ho mai ricevuto fatture. Sono da diversi anni cliente di altro operatore e per tale motivo non ho mai potuto maturare l'insoluto che figura nella proposta pervenutami ultimamente dallo Studio Legale [REDACTED] pari ad euro 346,18". 2. Controparte chiede "Annullamento insoluto di euro 346,18; Ritiro in esenzione della pratica di recupero del credito; Indennizzo per l'attivazione di servizio non richiesto nella misura di euro 1500", il tutto per una somma complessiva pari ad € 1.846,18. La conclusione del contratto.3. Prima di procedere all'esposizione dei fatti di causa è opportuno premettere che i servizi di telecomunicazione offerti da Fastweb possono essere attivati solo a seguito di richiesta da parte del cliente. La possibilità di richiedere l'attivazione dei servizi è offerta tramite agente e/o negozio convenzionato con la compilazione e sottoscrizione dei moduli predisposti da Fastweb, o anche per via telefonica o telematica secondo una prassi usuale nel settore delle telecomunicazioni, non essendo richiesta dalla legge la forma scritta di tale contratto. Difatti, in tale ultimo caso, il contratto di telecomunicazioni non implica, per la sua validità, la forma scritta, tanto che risulta assolutamente legittima la conclusione anche verbale a distanza mediante apposita registrazione telefonica. In tutti i casi il cliente



fornisce tutti i dati necessari a Fastweb per poter procedere all'attivazione del servizio, ovvero i dati anagrafici, il tipo di abbonamento da attivare, le coordinate bancarie (nel caso di scelta di addebito dei pagamenti su conto corrente), l'indirizzo presso il quale attivare il servizio se si tratta di servizio di telefonia fissa, ed il codice di migrazione se si tratta di passaggio da effettuare da un precedente gestore telefonico. I fatti di causa e l'infondatezza di quanto lamentato dall'istante 4. Venendo al caso di specie, parte istante sostiene di non aver mai richiesto né sottoscritto un contratto di abbonamento con la Fastweb S.p.A. relativamente al quale lamenta il ricevimento di una lettera di recupero crediti "pervenutami ultimamente dallo Studio Legale [redacted] pari ad euro 346,18", per cui chiede all'adita Autorità "Annullamento insoluto di euro 346,18; Ritiro in esenzione della pratica di recupero del credito; Indennizzo per l'attivazione di servizio non richiesto nella misura di euro 1500", il tutto per una somma complessiva pari ad € 1.846,18. Ebbene i fatti riferiti dall'istante sono imprecisi e fuorvianti. 5. Si rileva, difatti, a tal proposito, che a nome della Sig.ra [redacted] risulta l'adesione, in data 28 dicembre 2016, ad una proposta di abbonamento ai servizi Fastweb per la quale, tuttavia, non è stato mai ricevuto l'active a causa del ripensamento della cliente, e quindi non è mai stata attivata, come da Ticket riportato. Si dà il caso, tuttavia, che pur in assenza dell'espletamento dell'attivazione dei servizi per ripensamento della cliente, l'account in oggetto, a causa di un mero disallineamento dei sistemi, ha iniziato a fatturare sino a quando non è poi stato chiuso per risoluzione nel mese di dicembre 2017. 6. Ebbene, a tal proposito appare necessario e fondamentale rilevare che nella fattispecie in oggetto, contrariamente a quanto vorrebbe far intendere l'istante, non è in alcun modo configurabile l'ipotesi di attivazione di servizi non richiesti non essendo stati mai attivati i servizi Fastweb presso l'indirizzo della Sig.ra [redacted] né tantomeno l'istante ha mai pagato alcunché, se è vero, come è vero, che come da essa stessa dichiarato "non ho mai ricevuto fatture. Sono da diversi anni cliente di altro operatore". Fastweb, difatti, non ha mai percepito alcuna somma dalla istante, né tantomeno ha mai attivato servizi non richiesti, ma si ribadisce, ciò che si è verificato nel caso di specie è un mero disallineamento dei sistemi che ha determinato la fatturazione in automatico dell'account in oggetto pur in assenza di attivazione di servizi, e pertanto non si comprende quali siano i danni subiti dalla vicenda in esame e soprattutto a che titolo controparte chieda "Indennizzo per l'attivazione di servizio non richiesto nella misura di euro 1500", laddove una simile richiesta risulta assolutamente infondata, inconferente e strumentale. Per quanto esposto è pertanto del tutto evidente, l'infondatezza delle domande avanzate da controparte nei confronti di Fastweb, che pertanto non potranno che essere integralmente rigettate. L'infondatezza degli indennizzi richiesti 7. Controparte chiede "Annullamento insoluto di euro 346,18; Ritiro in esenzione della pratica di recupero del credito; Indennizzo per l'attivazione di servizio non richiesto nella misura di euro 1500", il tutto per una somma complessiva pari ad € 1.846,18. 8. Ebbene, per quanto concerne la richiesta di "Annullamento insoluto di euro 346,18; Ritiro in esenzione della pratica di recupero del credito" appare necessario rilevare che Fastweb si rende disponibile sin da ora a stornare integralmente l'insoluto di euro 346,18 nonché a ritirare la pratica di recupero credito in esenzione spese. 9. In merito, invece, alla richiesta di "Indennizzo per l'attivazione di servizio non richiesto nella misura di euro 1500", si



ribadisce che nel caso di specie non è in alcun modo configurabile l'ipotesi di attivazione di servizi non richiesti non essendo stati mai attivati i servizi Fastweb presso l'indirizzo della Sig.ra [REDACTED] ma ciò che si è verificato nel caso di specie è un mero disallineamento dei sistemi che ha determinato la fatturazione in automatico dell'account in oggetto, e pertanto non si comprende quali siano i danni subiti dalla vicenda in esame e soprattutto a che titolo controparte chieda "Indennizzo per l'attivazione di servizio non richiesto nella misura di euro 1500", laddove una simile richiesta risulta assolutamente infondata, inconferente e strumentale. Da tutto quanto innanzi ampiamente esposto è di palese evidenza, pertanto, che la richiesta di indennizzi così come formulata da controparte è del tutto inconferente, infondata ed assolutamente sproporzionata e non potrà trovare accoglimento.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Nel caso in esame non risulta documentata l'esistenza, a nome dell'istante, di un qualsiasi contratto con l'operatore Fastweb S.p.A. ne risulta provata, come lo stesso istante asserisce, l'attivazione di un qualunque servizio. Pertanto, non risultando soddisfatto l'onere della prova a carico dell'istante, ex art. 2697 Codice civile, la domanda di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti non può trovare accoglimento.

Può trovare accoglimento la richiesta di storno totale dell'insoluto e di ritiro della pratica di recupero crediti a cura e spese del convenuto. E' indubbio inoltre che le fatture emesse sono prive di giustificazione per cui, come previsto dall'art.1 c.292 della L.n.160/2019 (Finanziaria 2020) danno diritto all'indennizzo pari al 10% delle somme fatturate ingiustamente con un minimo di € 100,00.

Inoltre, trattandosi di controversia di straordinaria rilevanza regolamentare e tecnica, la Definizione è rimessa all'Organo collegiale, ex art. 20, comma 7 del Regolamento Procedure di cui all' Allegato A della delibera Agcom n. 203/18/cons. e ss.mm.ii.

## DELIBERA

### Articolo 1

1. l'istanza di indennizzo per la Definizione in esame nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A. è parzialmente accolta per i motivi di cui in premessa.
2. La società Fastweb spa è tenuta a corrispondere, a titolo di indennizzo ai sensi dell'art.1 c. 292 della L. n.160/2019 la somma di € 100,00 maggiorata dagli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
3. La società Fastweb spa è tenuta altresì allo storno di tutte le fatture emesse ed alla conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa dell'Istante oltre che al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti



4. 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.

5. 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 il termine di 60 giorni dalla data della notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata nel sito web del Corecom Campania e dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato  
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE  
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente  
Dott. Alfredo Aurilio

