AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA 300/2023/CRL/UD del 16/6/2023
P. Bxxx / FASTWEB SPA
(GU14/323935/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **16/6/2023**;

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 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;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza di P. Bxxx del 08/09/2020 acquisita con protocollo n. 0365437 del 08/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante sig. P. Bxxx, cliente Sky e Fastweb spa, nel corso della procedura rappresentava: a. di essere cliente Sky dal 2007 (cod. cliente 869xxx) e cliente Fastweb Spa dal successivo 2014, con utenza n. 064xxx (cod. cliente: 5809xxx); b. di avere, nella propria abitazione in cui viveva con la moglie sig.ra Tamburro, una sola linea telefonica ADSL, un solo abbonamento telefonico, un solo decoder sky e una sola parabola; c. che la moglie, sig.ra Rosalba Tamburro, in data 29.5.2019, riceveva telefonicamente la proposta commerciale n. FWD.0002107178 – cod. venditore IR.0238.0001HQ.S0026 e più precisamente una proposta di abbonamento "Sky & Fastweb" con l'assegnazione di un nuovo numero fisso; d. che con l'accettazione della suddetta proposta contrattuale un operatore Sky sostituiva la parabola istallata nell'immobile e attivava il nuovo decoder con un nuovo codice (intestato alla sig.ra Tamburro); di conseguenza, altresì, veniva disattivato il vecchio numero fisso (intestato al sig. Bianco) e attivato uno nuovo numero telefonico intestato alla sig.ra Tamburro; e. di essere quindi stato improvvisamente privato della propria utenza telefonica fissa, del codice del proprio decoder sky e, di conseguenza, del proprio abbonamento; f. di continuare a ricevere, nelle more, l'addebito di fatture da parte di Fastweb nonostante la stessa, in data 14.6.2019, avesse reso i servizi non più fruibili per cessazione del contratto; g. di aver più volte contattato la società Fastweb al fine di contestare le fatture tramite reclami e di aver appreso, solo in tale occasione, che sebbene i servizi non fossero fruibili, il contratto era ancora attivo in quanto doveva essere personalmente disdetto; h. di aver pertanto disdettato il proprio contratto in data 23.08.2019; i. di aver ricevuto l'addebito delle fatture Fastweb sino al mese di novembre 2019 e di averle comunque corrisposte; j. di non aver avuto la nuova linea telefonica funzionante sino a dicembre 2019 sebbene il nuovo contratto fosse stato vergato dalla moglie a maggio 2019; k. di aver sottoscritto in data 07.07.2020, unitamente alla società Fastweb Spa, il verbale di mancato accordo, procedura di conciliazione UG/152786/2019; l. di aver proposto, il successivo 08.09.2020, istanza di definizione della controversia contro la società Fastweb SpA ai sensi degli art. 14 e ss. delibera n. 203/18/CONS, con relativa comunicazione di avvio del procedimento datata 02.11.2020 (GU14/323935/2020). In base a tali premesse, l'istante richiedeva: i. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita del numero fisso di cui l'istante era intestatario dal 1994 quantificata in euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo; ii. la liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento della nuova utenza (fissa) nel periodo da giugno 2019 sino all'11 novembre 2019 e così per euro 6,00 al giorno e quindi per un totale di euro 960,00; iii. il rimborso delle fatture illegittimamente addebitate per i mesi da giugno 2019 a dicembre 2019 (escluso novembre) con riaccredito tramite RID Banco Poste, per cessazione del

servizio per un totale di circa euro 300,00 vale a dire “per giugno euro 38,32, per luglio euro 38,32, per agosto euro 38,32, per settembre euro 38,32, per ottobre euro 38,32, per novembre euro 00,00 e per dicembre euro 29,95”; iv. la liquidazione dell’indennizzo per la cessazione di servizi senza presupposti e quindi senza disdetta per un importo pari ad euro 10,00 al giorno; v. la liquidazione dell’indennizzo per disattivazione del servizio/utenza da fine maggio a dicembre 2019 vi. la liquidazione dell’indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici dal 2014, 5 anni per euro 200,00 e così per euro 1.000,00 vii. la liquidazione dell’indennizzo per la mancata risposta al reclamo euro 2.00 per ogni giorno di ritardo; viii. la liquidazione del risarcimento del danno per il tempo e l’impegno profuso alla definizione della procedura pari ad euro 500,00; ix. la liquidazione delle spese di procedura x. le medesime indennità vengono richieste anche alla società Sky;

2. La posizione dell’operatore

La società Fastweb spa, nel corso del contraddittorio, impugnava e contestava quanto asserito da parte istante e si opponeva alle richieste avanzate per le seguenti motivazioni: a. il sig. Bxxx, come dallo stesso affermato, era ben consapevole che l’accettazione della proposta contrattuale sempre FW/SKY effettuata dalla moglie, prevedeva l’attivazione di una nuova linea telefonica e quindi la perdita del vecchio numero telefonico; b. l’istante non indicava il periodo del menzionato malfunzionamento probabilmente perché il lasso di tempo interessato era quello tra il 14 - 20 giugno 2019, periodo nel quale vi era stato un problema di connessione; c. Fastweb procedeva alla chiusura del contratto (fisso) non appena giungeva la disdetta. Tuttavia la fatturazione proseguiva in virtù di una numerazione mobile che non è oggetto di istanza; d. L’istante affermava di aver corrisposto regolarmente le fatture del contratto acc. 5809280 da giugno sino alla data di dicembre, richiedendone il rimborso per circa euro 300,00 (in realtà sarebbero 217.67, costo del canone della numerazione mobile esclusa che ha un importo di euro 6.95 mensile); invero l’istante ad oggi risulta moroso anche per il solo servizio mobile con gli addebiti di euro pari ad euro 6,95 al mese; e. Come si evince dalle fatture allegate da parte istante il pagamento delle stesse era a cura di Sky, gestore assente nella presente procedura come in quella UG/152786/2019; f. Parte istante non ha allegato alcun reclamo al fine di giustificare la richiesta di “indennizzo per mancata risposta reclami” e l’eventuale documentazione allegata alla memoria di replica, e non depositata unitamente alla domanda di definizione, è irricevibile;

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento nei confronti di Fastweb spa per i motivi che seguono. Per quanto attiene alla richiesta di liquidazione dell’indennizzo per la perdita del numero fisso di cui l’istante era intestatario dal 1994 quantificata in euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo si osserva quanto segue. Il sig. Bianco, come dallo stesso affermato,

e come risultante in atti nella documentazione, era ben consapevole che l'accettazione della proposta contrattuale sempre FW/SKY effettuata dalla moglie, prevedeva l'attivazione di una nuova linea telefonica e quindi la perdita del vecchio numero telefonico. Pertanto, la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per la perdita del numero fisso è da rigettare. Per quanto attiene alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento della nuova utenza (fissa) nel periodo da giugno 2019 sino all'11 novembre 2019 e così per euro 6,00 al giorno e quindi per un totale di euro 960,00 si osserva quanto segue. La richiesta proviene da soggetto non legittimato attivo. In effetti, l'istante, in relazione a tale richiesta risulta essere il sig. Bianco mentre la nuova titolare del contratto nel periodo rispetto al quale si lamenta il malfunzionamento è la di lui moglie, sig. ra Tamburro. Pertanto, la richiesta in tal senso non può che essere respinta. L'assenza di titolarità dell'utenza da parte del soggetto istante, infatti, costituisce argomento assorbente anche con riferimento rende la richiesta dell'istante inammissibile. Quanto alla richiesta di rimborso delle "fatture illegittimamente addebitate per i mesi da giugno 2019 a dicembre 2019 (escluso novembre) con riaccredito tramite RID Banco Poste, per cessazione del servizio per un totale di circa euro 300,00 vale a dire "per giugno euro 38,32, per luglio euro 38,32, per agosto euro 38,32, per settembre euro 38,32, per ottobre euro 38,32, per novembre euro 00,00 e per dicembre euro 29,95" si osserva quanto segue. Effettivamente risulta che il nuovo contratto (sostitutivo del precedente) sia stato sottoscritto a maggio 2019 e che l'operatore abbia continuato ad inviare fatture per il contratto intestato all'istante sig. Pietro Bianco sino al dicembre 2019. Quest'ultimo, pur avendole già corrisposte ne chiede il rimborso in relazione alla mancata fruizione del servizio relativo. Premesso che vi sono i presupposti per l'accoglimento della richiesta di rimborso, si rileva che l'importo rimborsabile è differente rispetto a quello richiesto, ed è pari ad €. 217.67, a titolo di costo del canone della numerazione mobile esclusa che ha un importo di euro 6.95 mensile. A tale esito soccorre Corecom Lazio Delibera n. 22/10 secondo cui "deve essere accolta l'istanza di rimborso avanzata dall'utente qualora l'operatore non abbia dimostrato la correttezza degli addebiti fatturati". Per quanto riguarda la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per la cessazione di servizi senza presupposti e quindi senza disdetta per un importo pari ad euro 10,00 al giorno si osserva quanto segue. L'utente ha affermato che credeva che all'atto della firma del nuovo contratto l'operatore pensasse a tutto quanto necessario a chiudere la vecchia utenza. Tale convincimento è stato rafforzato dal fatto che la propria precedente linea è stata disattivata dall'operatore nel momento dell'attivazione della nuova linea. Nonostante la disattivazione della linea l'operatore ha continuato ad addebitare all'utente il costo del servizio, salvo poi giustificare i prelievi a mezzo rid bancario sulla scorta dell'assenza di una disdetta formale da parte dell'utente. La richiesta di indennizzo per cessazione del servizio senza disdetta può essere accolta. Detto ciò, delle due l'una: o la disdetta era necessaria al fine di estinguere il contratto, ma nel qual caso non si ravvisa il motivo per cui il servizio fornito al sig. Bianco sia stato cessato all'atto dell'attivazione dell'altra linea intestata alla moglie e non al momento della disdetta, oppure la disdetta era atto non necessario al fine di disattivare la linea. Dal momento che l'operatore ha ribadito la necessità della disdetta al fine di chiudere il contratto la fatturazione delle somme

percepite dall'utente costituisce un indebito e dà luogo ad indennizzo. In ordine alla quantificazione si segnala che l'art. 5 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche dispone che "Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione". Atteso che nel caso che ci occupa la cessazione del servizio (senza una richiesta formale di disdetta da parte dell'utente) ha avuto una durata dal 06/06 al 31/10/2020 (147 gg) e quindi per un totale di euro 1.102,50 di indennizzo. Per quanto riguarda la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici dal 2014, (5 anni per euro 200,00 e così per euro 1.000,00) non può essere accolta, in quanto tardivamente avanzata solo nelle memorie. Per ciò che attiene alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo si osserva quanto segue. Parte istante non ha allegato alcun reclamo al fine di giustificare la richiesta di "indennizzo per mancata risposta reclami" e l'eventuale documentazione allegata alla memoria di replica, e non depositata unitamente alla domanda di definizione, è irricevibile in quanto tardiva. Per quanto riguarda la richiesta di liquidazione del risarcimento del danno per il tempo e l'impegno profuso alla definizione della procedura (pari ad euro 500,00) si osserva quanto segue. Come riporta Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 30/11 "Qualora l'utente formuli richiesta di risarcimento nell'ambito del presente procedimento, tale richiesta va interpretata come richiesta di indennizzo, secondo quanto disposto al punto III.1.3 della delibera Agcom n. 529/09/CONS, in applicazione dei criteri di efficienza e ragionevolezza dell'azione". Ed ancora, Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 23/12 "Ai sensi di quanto previsto al punto III.1.3. della delibera Agcom n. 529/09/CONS, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di un comportamento illegittimo dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen iuris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno". La richiesta avanzata da parte istante relativa ad un risarcimento del danno per il tempo e l'impegno profuso alla definizione della procedura (quantificata forfettariamente dalla parte in €. 500,00) non può essere accolta. Ciò in quanto innanzi al Corecom non sussiste la tipologia risarcitoria, ma solo quella di indennizzo: vale a dire che esiste la penalità da inadempimento contrattuale e non l'eventuale indennizzo per il tempo perso o per l'impegno profuso. Per tali voci di danno la parte istante potrà autonomamente adire l'autorità giudiziaria. Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza dell'utente P. Bxxx nei confronti della società Fastweb spa, che pertanto è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, l'importo di € 1.102,50 (millecentodueecinquanta/00) a titolo di indennizzo in relazione all'articolo 5 del Regolamento Agcom, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, nonché al rimborso di €. 217,67.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **16/6/2023**

Il Dirigente f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini