

DELIBERA 493/2022/CRL/UD del 16/12/2022

**D. Cxxx / FASTWEB SPA
(GU14/206355/2019)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 16/12/2022;

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”*, 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 D. Cxxx del 19/11/2019 acquisita con protocollo n. 0498713 del 19/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di conciliazione, l'istante D. Cxxx, lamenta la mancata attivazione, da parte dell'operatore FASTWEB SpA, del servizio richiesto in data 05 aprile 2019. Descrizione dei fatti: 1. In data 05 aprile 2019, veniva sottoscritto, mediante operatore telefonico Fastweb, un contratto per la fornitura della linea dati in Fibra FTTC presso la residenza dell'istante. 2. L'utente come provava il modem, rilevava che la linea non si connetteva. 3. In data 20 aprile 2019, si presentava un nuovo tecnico che constatava un problema nell'ARL (Armadio Riparatore Linee) di Fastweb, per cui la cablatrice non era corretta né poteva essere garantita. Lo stesso tecnico effettuava la segnalazione del problema al suo interno. 4. Il 23 aprile 2019, l'utente veniva contattato dal Call Center di secondo livello per segnalare che la linea molto probabilmente non poteva essere fornita e che avrebbero effettuato una ulteriore prova, anche perché i sistemi Fastweb stavano avendo un non meglio precisato baco software, per cui non si poteva procedere positivamente. 5. Dopo alcuni giorni, l'utente veniva ricontattato ed otteneva la conferma che la linea non era attivabile e che avrebbe potuto procedere con la chiusura del contratto, senza alcun onere. 6. In data 29 aprile 2019, l'utente procedeva con la richiesta di chiusura del contratto. 7. In data 01 maggio 2019 l'utente riceve una mail da Fastweb che informava che sul proprio account MyFastPage avrebbe potuto consultare la fattura in arrivo. Ma avendo l'utente, chiesto la chiusura del contratto, le credenziali non erano più valide e pertanto non era possibile né accedere, né tantomeno consultare. 8. In data 22 maggio 2019, l'utente riceve da fastweb@fastweb.it una mail avente per oggetto "Proposta di abbonamento FASTWEB 1057515" ed il testo "Gentile cliente, con riferimento alla sua proposta di abbonamento con codice cliente 1057515, le comunichiamo che per cause tecniche non imputabili a FastWeb, non è stato possibile attivare il servizio". 9. Nonostante il servizio non sia mai stato attivato, Fastweb continuava ad inviare fatture con l'addebito automatico sulla carta di credito dell'utente. 10. Tutte le telefonate effettuate al Contact Center, all'Ufficio Disdette, all'Ufficio Conciliazioni di Fastweb, hanno avuto esito negativo. L'istante chiede per la mancata attivazione del servizio: 1. Immediata ed obbligata evidenza della chiusura del contratto senza alcun onere per l'utente, a far data da oggi, con rilascio immediato di documentazione attestante l'avvenuta chiusura. 2. Interruzione immediata del processo di fatturazione verso l'utente, a far data da oggi, con impegno scritto da rilasciarsi in sede di udienza. 3. Cancellazione immediata di tutti i riferimenti anagrafici, di Carta di credito e di email dell'utente dagli archivi Fastweb, con impegno scritto da rilasciarsi in data odierna. 4. Istruzioni al sottoscritto per la restituzione del Modem senza alcuna penale presso uno dei centri Fastweb, con obbligo di presa in carico da parte di Fastweb senza alcuna riserva né richiesta di smaltimento del modem nel caso sia obsoleto né di

ulteriore conservazione da parte dell'utente; tali istruzioni devono essere rilasciate in sede di udienza senza che l'utente debba lasciare ulteriori recapiti a Fastweb. 5. Il seguente rimborso da rilasciarsi sotto forma di Assegno Circolare da consegnare a mano all'utente entro tre giorni lavorativi dalla data dell'udienza, presso gli Uffici Fastweb di Roma, Piazza Sturzo, n. 23 o altra sede di Roma: a) Euro 189,45 importo complessivo delle fatture emesse da Fastweb spa, dal 01.05.2019 al 01.11.2019 senza che il servizio fosse attivo; b) Euro 13,00 per l'invio delle Raccomandate AR a Fastweb spa e Deutsche Bank; c) Euro 4.000,00 per il tempo speso per seguire ogni mese la gestione di questa anomalia, con la produzione della documentazione allegata al fascicolo AGCOM, alla gestione delle comunicazioni verso la Banca, alla produzione di quanto necessario per l'udienza. La mia figura professionale ha una tariffa di euro 1.600,00 al giorno, quindi con costo orario di euro 200,00. Dall'inizio di questa vicenda sono state dedicate 20 ore di attività al caso per un totale di euro 4.000,00. d) Euro 960,00 per la custodia forzata del modem/ruter ricevuto da Fastweb (FASTGate Mod. DN8245f N. serie 21530358472SJC610996) in assenza di alcun servizio né contratto, quantificabile in 192 giorni dalla consegna alla data dell'udienza, al costo di euro 5 al giorno per un totale di euro 960,00. e) Euro 5.000,00 come danno morale per la vessazione di vedersi addebiti importi sulla propria carta di credito senza che nessun servizio né contratto fosse attivo e nonostante le reiterate richieste di soluzione del caso. Il sottoscritto ha dovuto gestire questo disagio sia prolungando le ore di lavoro serali, sia durante le vacanze estive, a causa della necessaria gestione alla ricezione delle fatture immotivate e dei relativi addebiti da parte di Fastweb. Inoltre, essendo anche uno scrittore, togliendo tempo e concentrazione alla propria attività creativa e di divulgazione delle proprie opere. Importo complessivo richiesto dall'istante, € 10.162,45.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore FASTWEB spa, in memorie difensive contesta le affermazioni e le deduzioni contenute nell'istanza di definizione e si oppone alle richieste avversarie per le seguenti ragioni: - Si eccepiscono le richieste tendenti all'ottenimento del risarcimento danni, pari ad euro 5.000,00 e da perdita di tempo, calcolato in euro 4.000,00. Nella presente procedura non è possibile richiedere tali somme per tali motivazioni, essendo gli indennizzi calmierati dalle Delibere Agcom che si sono succedute nel tempo. - Fastweb ha tentato sin dall'aprile 2019 di chiudere il contratto di parte istante. Per un problema tecnico non si è riusciti nella disattivazione del contratto, anche se, già a giugno 2019, veniva richiesto alla società che gestisce la carta di credito dell'istante di non procedere all'addebito delle fatture. - Dopo l'udienza di conciliazione, l'operatore Fastweb spa, visto la mancata attuazione di quanto richiesto al circuito Visa, ha effettuato un cambio di modalità di pagamento della fattura, da carta di credito a bollettino postale. Tale passaggio non è stato possibile effettuarlo entro la emissione di dicembre, visto i termini temporali molto ristretti tra udienza di conciliazione e l'emissione. - L'operatore Fastweb, per quanto innanzi precisato è disponibile a rimborsare le fatture saldate dall'utente oltre lo storno delle fatture in emissione sino a chiusura del ciclo di fatturazione. - Per quanto attiene alla richiesta di

indennizzo per la custodia del modem di euro 960,00, occorre dire che, anche in questo caso non è possibile riscontrare nella Delibera indennizzi una simile casistica e che la richiesta non potrà essere accolta dall'Ufficio. - Alla luce di quanto esposto e delle eccezioni preliminari, rilevabili anche d'Ufficio, appare del tutto evidente come la proposta di Fastweb inserita nella presente memoria possa essere, per la procedura oggetto della presente istanza, soddisfattiva delle richieste di rimborso, unica richiesta che troverebbe eventualmente accoglimento.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. L'utente chiede il rimborso delle somme illegittimamente fatturate dall'operatore Fastweb, addebitate tramite carta di credito, dal mese di maggio dell'anno 2019 fino al mese di novembre 2019, in quanto il servizio non era stato attivato e l'operatore ha dichiarato che è disponibile al rimborso delle fatture saldate dall'utente stesso. Dalla documentazione in atti si ritiene che la richiesta dell'utente sia fondata. Pertanto, per gli effetti previsti dall'art. 3, comma 2 della Delibera n. 664/06/CONS, si dispone che Fastweb spa proceda alla ricostruzione della situazione contabile dell'utente, a partire dal mese di maggio dell'anno 2019, stornando l'addebito relativo al servizio non attivato e proceda al rimborso e/o allo storno delle somme non dovute. La domanda di risarcimento del danno formulata dall'istante, euro 5.000,00 (danno morale), euro 4.000,00 (tempo dedicato) euro 960,00 (custodia forzata del modem), esula dalle competenze dell'Autorità, la quale in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS è chiamata solo a verificare la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, cui si correla il riconoscimento di un congruo indennizzo come previsto espressamente dall'art. 19, comma 4 della citata delibera: "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute, o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Pertanto, la domanda di risarcimento del danno non trova accoglimento. La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di 100,00 Euro a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. D. Cxxx avverso la società FASTWEB Spa, che pertanto è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di € 100,00 a titolo di spese di procedura. Per gli effetti previsti dall'art. 3, comma 2 della Delibera n. 664/06/CONS, si dispone che Fastweb spa proceda alla ricostruzione della situazione contabile dell'utente, a partire dal mese di maggio dell'anno 2019, stornando l'addebito relativo al servizio non attivato e proceda al rimborso e/o allo storno delle somme non dovute.

2. La società Fastweb SpA è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

3. 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.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

6. 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, 16/12/2022

f.to

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini