

DELIBERA 503/2022/CRL/UD del 16/12/2022

**V. Vxxx / FASTWEB SPA
(GU14/277767/2020)**

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 V. Vxxx del 12/05/2020 acquisita con protocollo n. 0204708 del 12/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante Dott.ssa Vxxx che non ha mai sottoscritto alcun contratto con FASTWEB relativamente al servizio FASTWEB KEY. Pertanto, le venivano addebitati a far data da giugno 2009 a dicembre 2018: € 19,00 mensili per un importo complessivo di € 1.444,00. Sulla scorta di tali premesse, l'istante chiede a FASTWEB: - RIMBORSO € 19,00 a FAR DATA DAL GIUGNO 2009 A DICEMBRE 2018 = € 1.444,00 - RISARCIMENTO DANNI (€ 5,00 AL GIORNO PER 76 MESI) = € 1.140,00 - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 2580.0 - Disservizi segnalati: 1. 069760xxxxx Attivazione servizi non richiesti (Data reclamo: 12/11/2015, Data disattivazione: Non risolto

2. La posizione dell'operatore

Il gestore si è difeso segnalando che: " L'istante afferma di non avere mai sottoscritto alcun contratto con la convenuta relativamente al servizio Fastweb Key chiede il rimborso di quanto versato dall'anno 2009 a tal fine produce una denuncia querela del febbraio 2018 e un contratto firmato da un soggetto che distante afferma di non conoscere in via preliminare. Si eccepisce l'incompetenza per materia del Corecom la fattispecie cui si discute non rientra tra le ipotesi contemplate nella delibera CD indennizzi 347/18 cons che possono dar luogo alla combinazione di indennizzi né tantomeno può dirsi che ci si trovi di fronte ad una fattispecie che integra gli estremi di un servizio non richiesto non potendosi considerare non richiesto un servizio a cui si è aderito tramite registrazione vocale e di cui si è usufruito usufruito per oltre nove anni. Nel merito l'adesione all'offerta è avvenuta telefonicamente con registrazione vocale lo ammette anche all'istante è la stessa istante oltre ad ammettere di aver manifestato il consenso nella registrazione vocale non so se l'ha senso vocale valga come registrazione del contratto e a dichiarare che il pacco è stato consegnato dal corriere al portiere presso il suo indirizzo di via Maffio Maffi 11 a Roma per giunta all'istante il 27 giugno 2009 decideva di restare attiva con Fastweb come risulta dallo storico i pagamenti sono avvenuti mediante a debito bancario e solo dal 2018 sono effettuati con bollettino postale. L'istante decideva poi di recedere dal contratto ma esclusivamente a causa di asseriti problemi tuttavia non formalizzava l'intendimento attraverso una disdetta come suo come era suo onere l'istante nel novembre 2015 contattava nuovamente Fastweb il servizio assistenza clienti e le forniva indicazioni previste in caso di disconoscimento l'istante il 17/12/2018 inviava a disdetta del servizio mobile che un causale motivi di lavoro il contratto veniva disattivato il 20 dicembre 2018 in conclusione l'istante a pienamente utilizzato il servizio mobile la sim è stata attiva dal 26 maggio 2009 al 20

dicembre 2018 ed è stata cessata in seguito a disdetta la denuncia è stata presentata solamente nel febbraio 2018

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. Nel merito, l'istanza può essere totalmente accolta, nei termini seguenti: - Disservizi segnalati: 1. 069760xxxx Attivazione servizi non richiesti (Data reclamo: 12/11/2015, Data disattivazione: Non risolto). Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. La vicenda oggetto della presente disamina verte sulla contestazione di servizi aggiuntivi attivati senza averne fatto richiesta. L'istante richiede l'indennizzo dalla data dell'attivazione che risale al 2009, ma ha presentato denuncia solamente in data 01.02.2018 ed il servizio è cessato in data 20.12.2018. Stante quanto sopra l'utenze ha diritto ad un indennizzo per attivazione di ulteriori servizi non richiesti e il periodo dal 01.02.2018 al 20.12.2018 come previsto dall'art 9 c.1 del regolamento di cui Allegato A della delibera 347/18/CONS nella misura pari ad € 1.610,00 (5 x 322) Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della signora Vxxx V. nei confronti della società Fastweb Spa, che pertanto è tenuta a corrispondere all'istante un indennizzo di € 1.610,00, come in premessa. Spese di procedura compensate.

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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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