

DELIBERA N.4

XXXXX XXXXX / FASTWEB SPA (GU14/546638/2022)

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 17 /02/2023;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra il Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle

Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato Regionale per le Comunicazioni dell'Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020, recante “*Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*”;

VISTA la delibera n. 374/21/CONS del 18 novembre 2021, recante “Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni sino al 31 dicembre 2022”;

VISTA la delibera n. 56 del 14/12/2021, avente ad oggetto “Convenzione concernente l’esercizio della delega delle funzioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni d’Abruzzo – Presa d’atto della proroga della convenzione per l’anno 2022”;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni”;

CONSIDERATO che è in corso di rinnovo la stipula della Convenzione concernente l’esercizio della delega delle funzioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni d’Abruzzo;

VISTO l'art. 8 del rinnovato Accordo Quadro citato che stabilisce: *“Il presente Accordo Quadro, di durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consiglio regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023”*;

VISTA l'istanza di XXXXX XXXXX del 30/08/2022 acquisita con protocollo n. 0250530 del 30/08/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, rappresentato dall'Avv. XXXXX, lamenta: “Il Sig. XXXXX, titolare di un contratto di utenza relativo al servizio di telefonia fissa per servizi voce, internet e SKY per la linea telefonica corrispondente al n. 0863.XXXXXX espletava, con pec del 29.4.2020, formale recesso contrattuale in virtù di nuova utenza, contraddistinta al n. 0863.XXXXXX intestata alla moglie, Sig.ra XXXXX XXXXX, servente la medesima abitazione - stesso indirizzo. Tuttavia, dal 12.5.2020 a giugno 2021, sul c/c cointestato con la moglie, l'istante subiva delle duplicazioni di addebiti per n. 2 utenze diverse: l'una intestata a sé medesimo (cessata) e l'altra intestata alla di lui moglie.

A seguito di numerose e reiterate segnalazioni, sia scritte che verbali e, segnatamente: reclamo del 5.6.2021 - reclamo call center del 16.6.2021 - 4.10.2021 ore 12,26 prot. n. 143926 nonché ore 12,59 operatore "Patrizia" - reclamo del 11.10.2021 e del 28.10.2021, lo stesso riceveva il rimborso delle somme indebitamente prelevate da Fastweb, ma non otteneva alcun indennizzo per i disagi patiti.

Così, con reclamo inviato a mezzo posta l'11.12.2021 e reiterato a mezzo pec il 1.3.2022 e, successivamente, su richiesta dell'ufficio relazione associazione dei

consumatori di Fastweb in data 7.4.2022, il Sig. XXXXX chiedeva alla società Fastweb la corresponsione degli indennizzi allo stesso spettanti ex lege.

Dalla sua, il citato ufficio, riconosceva la possibilità di corrispondere gli indennizzi quantomeno per "mancata risposta ai reclami", ma a tale ultimo contatto non faceva seguito alcun riscontro.”.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- 1) indennizzo per mancata risposta a reclamo;
- 2) indennizzo per applicazione di profili/servizi non richiesti;
- 3) indennizzo per indebiti prelievi;
- 4) indennizzo per avvio pratica per recupero crediti non dovuti.

In allegato, parte istante deposita:

1. copia della comunicazione di disdetta contrattuale inviata al gestore
2. copia del reclamo mancata lavorazione disdetta inviato il 05/06/2021
3. copia reclamo via pec e relativa consegna del 28/10/2021 per ritardata /omessa lavorazione cessazione contrattuale, per servizi e profili tariffari non richiesti, per indebiti prelievi a mezzo rid bancario, per avvio pratica recupero crediti
4. copia reclamo dell'11/12/2021 e copia consegna del 07/04/2022
5. copia reclamo via pec del 01/03/2022 per sollecito quantificazione e corresponsione indennizzi per omessa lavorazione cessazione servizi e profili tariffari non richiesti, per indebiti prelievi a mezzo rid bancario, per avvio pratica recupero crediti, richiesta di storno e rimborsi

6. copia risposta via pec di Fastweb del 23/03/2022 a reclamo del 01/03/2022

A seguito della richiesta di integrazione documentale rivolta dal Corecom ai fini dell'acquisizione di copia del contratto stipulato con Fastweb SpA, degli estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore per lamentare i costi fatturati e relative attestazioni di avvenuta ricezione, se a mezzo fax o raccomandata A/R, e di consegna in caso di reclami a mezzo pec e dell'elenco analitico delle fatture contestate e delle rispettive voci ritenute indebite, parte istante ha dichiarato: “con riferimento alla richiesta di integrazione documentale si specifica quanto segue:

- l'utente non è nel possesso del contratto né di atto riepilogativo delle condizioni economiche;
- quanto alle segnalazioni: mail del 5.6.2021 - tramite call center con reclamo del 5.6.2021 - del 16.6.2021 - del 4.10.2021 ore 12,26 prot. n. 143926 e ore 12,59 operatore Patrizia - del 11.10.2021; in data 28.10.2021 è stato inviato reclamo a mezzo pec seguito da reclamo inviato tramite posta in data 11.12.2021 e reiterato a mezzo pec in data 1.3.2022 ed in data 7.4.2022 sempre a mezzo pec;
- oggetto di contestazione non sono singole fatture ma indebiti prelievi eseguiti su c/c dell'utente”.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore osserva nel merito: “Sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo: Tale indennizzo non è dovuto per molteplici ragioni: innanzitutto perché, stando alla lettera della delibera di riferimento ed allo specifico suo articolo – art. 12 dell'allegato A della delibera 347/18/Cons – l'operatore ha il dovere di riscontrare (ed il mancato riscontro produce l'obbligo di corrispondere gli indennizzi in esame) i reclami pervenuti da un cliente e non anche da un “ex cliente”.

È circostanza pacifica che i reclami trasmessi dal XXXXX, essendo di epoca successiva alla gestione della sua disdetta, sono riferibili a soggetto non più cliente e dunque non destinatario dei diritti di cui al citato articolo. Non solo: la mancata risposta al reclamo produce il diritto ad ottenere gli indennizzi stabiliti dall'Agcom solo quando esso è astrattamente fondato. Trattasi di principio confermato anche dalla determina con cui il Corecom Campania ha definito il procedimento GU14/221492/2019: “non risulta dovuto l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, atteso che la completa infondatezza dei fatti posti a fondamento della contestazione rivolta all'Operatore telefonico non consente di ritenere indennizzabile il reclamo, non essendovi obbligo da parte dell'Operatore di riscontrare ogni e qualsiasi istanza proveniente dalla clientela ma solo quelle richieste che siano relative a circostanze e fatti almeno fondati dal punto di vista fattuale ed astrattamente indennizzabili”.

Orbene: l'infondatezza (evidente anche per le ragioni che seguono) delle pretese avanzate dal XXXXX con i suoi reclami esclude che possa essere indennizzato il mancato riscontro agli stessi. Sulla richiesta di indennizzi per applicazione di profili/servizi non richiesti; non sembra che la Fastweb abbia applicato profili o servizi non richiesti. Dunque, nulla è dovuto a tale titolo sulla richiesta di indennizzi per indebiti prelievi; ribadito, per scrupolo difensivo (ma la circostanza è stata ammessa anche dal ricorrente!), che la Fastweb ha tempestivamente rimborsato all'utente gli addebiti effettuati erroneamente e causati da un perdonabile ritardo nella gestione della disdetta, si evidenzia che la già richiamata delibera 347/18/Cons non riconosce indennizzi per tali fattispecie. Dunque, nulla è dovuto a tale titolo Sulla richiesta di indennizzi per avvio pratica per recupero crediti non risulta l'avvio di nessuna pratica di recupero crediti, la domanda è pertanto infondata legittima”.

3. Repliche dell'istante

In replica alle memorie depositate dal gestore, parte istante precisa poi: “1. Sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo a riscontro dell’eccezione di controparte avente ad oggetto la non fondatezza della richiesta di indennizzi si evidenzia che l’oggetto della presente conciliazione attiene alla cessazione dell’utenza e, dunque, è circostanza piuttosto pacifica che, nelle more della definizione della questione, l’istante sia passato dalla condizione di “consumatore” a quella di “non consumatore”. La richiesta del XXXXX avente ad oggetto la disdetta del contratto è stata presentata in data 29.04.2020 – come da documentazione allegata nel fascicolo della presente conciliazione - e lavorata soltanto in data 19.10.2021 con riconoscimento solo dei rimborsi dopo oltre un anno, nonostante le reiterate richieste anche degli indennizzi automatici di legge.

Tale circostanza è pacificamente comprovata dalle segnalazioni depositate in atti, anche scritte, e nello specifico:

- pec 29.04.2020;
- pec 05.06.2021;
- pec 28.10.2021;
- pec 01.03.2022;
- pec 07.04.2022

nonché dalla condotta di controparte la quale, chiusa la linea dopo un anno di indebita fatturazione, parzialmente ravvedendosi, ha rimborsato in favore dell’istante somme per tutti i prelievi indebitamente effettuati a causa della mancata lavorazione della richiesta di disdetta.

I reclami in questione, dunque, sono contestuali dal 29.04.2020 – 05.06.2021 (già tardiva chiusura numerazione in fase di isolamento per presenza dell’altra numerazione attivata a nome di XXXXX XXXXX) 28.10.2021 – 01.03.2022 finanche al 07.04.2022 oltre ai solleciti inoltrati a mezzo call center per il tramite dell’associazione AECI già riportati in atti e, dunque: 12.05.2020 – 16.06.2021 – 04.10.2021 prot. n. - ore 12,26

prot. n. 143926 nonché ore 12,59 operatore "Patrizia" - reclamo del 11.10.2021. Solo dopo un anno l'assistenza clienti, come riportato nella pec del 05.06.2021, in base alle altre segnalazioni call-center, chiede un ulteriore sollecito scritto di chiusura, letteralmente: "l'assistenza clienti mi ha detto di scrivere a questa mail".

Quantunque tale assistenza clienti non abbia aperto protocolli a sistema, si aggraverebbe la posizione del gestore, per tale ragione, si chiede la produzione delle tabelle di sistema dal 29.04.2020 al 07.04.2022.

In una fase in cui il XXXXX era ancora cliente Fastweb per mancata lavorazione della pec del 29.04.2020, in piena fase di isolamento, in costanza della nuova numerazione attivata a nome di XXXXX XXXXX, sullo stesso civico, subiva anche indebiti prelievi nonostante le segnalazioni call center, ulteriormente a tutte le già citate segnalazioni scritte.

Nonostante l'intervento della associazione XXXXX comunque Fastweb spa ritardava il rimborso delle somme indebitamente prelevate, avvenuto soltanto in data 03.11.2021, soltanto a seguito di revoca del rid, come da messaggio dell'operatore, che si allega, del 19.10.2021.

Pertanto è legittima, giustificata e fondata la richiesta degli indennizzi automatici di legge avanzata dall'istante per tutto il periodo sopra descritto dal 29.04.2020 al 19.10.2021. In base alla pec del 29.04.2020, tutti i solleciti call-center contestuali e tutte le segnalazioni scritte consigliate anche dai call-center è stato addirittura necessario il ricorso all'AGCOM - e dunque fondato - per una utenza in fase di isolamento per indebiti prelievi, servizi non richiesti ecc., come già meglio spiegato.

Orbene la questione è talmente fondata in fatto ed in diritto che in data 19.10.2021, dopo un anno ed otto mesi, il gestore ha avuto un ravvedimento solo parziale provvedendo al solo rimborso delle fatture ma non anche alla corresponsione degli indennizzi automatici di legge.

Sulla richiesta di indennizzi per profili e servizi non richiesti pacifico appare che, se un utente chiede la disattivazione di un servizio in data 29.04.2020 e tale servizio viene disattivato soltanto in data 19.10.2021 allo stesso sono stati fatturati, per il periodo in eccedenza, servizi non richiesti, per giunta in costanza di totale isolamento per la presenza sullo stesso civico della nuova utenza intestata a XXXXX XXXXX. Per analogia juris, tenuto conto del regolamento AGCOM, si potrebbe avanzare la pretesa di indennizzi per “ritardata attivazione dei servizi” ex art. 4 del citato regolamento nella ipotesi, verificatasi nel caso di specie, di ritardata cessazione del servizio.

Difatti l’art. 12 comma 7 del regolamento AGCOM così dispone: “Per le fattispecie d’inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell’inadempimento. Se non è possibile ricorrere all’applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l’indennizzo è computato secondo equità.” Nel caso di specie si è verificato un inadempimento per la richiesta di chiusura oltre ad un disservizio perché l’utente è stato in isolamento nonostante il prelievo indebito di somme da parte di Fastweb spa. Ad ogni modo, qualora l’AGCOM non dovesse ritenere valide le suddette contestazioni, si chiede un ristoro per equità sempre alla luce dell’art. 13 comma 7 del regolamento sugli indennizzi. Beninteso, questa difesa vuole altresì sottolineare che la linea ha subito anche un periodo di isolamento, per quanto pagata, in quanto era stata attivata presso lo stesso civico nuova linea telefonica intestata a XXXXX XXXXX, moglie dell’istante. Per tale motivo la richiesta si estende anche agli indennizzi dovuti per l’isolamento indebitamente pagato per oltre un anno e mezzo di totale inerzia del gestore.

Alla luce di tali considerazioni appare sconfessata anche l’accezione avversa avente ad oggetto la “tempestività” dei rimborsi all’utente degli addebiti effettuati, rimborso avvenuto, come più volte dichiarato, soltanto in data 03.11.2021.

Da ultimo, come già riportato in atti e nelle segnalazioni scritte, si evidenzia che la società HEXA agiva in data 06.10.2021 per il recupero forzato di somme.

Pretestuosa e temeraria è, dunque, anche tale eccezione di controparte.

Pertanto, alla luce delle risultanze istruttorie, in riferimento allo scarso spirito conciliativo del gestore perpetrato finanche in fase GU14, si chiede alla Spettabile Autorità di riconoscere e liquidare, in favore del SIG. XXXXX XXXXX, dal 29.04.2020 al 19.10.2021, per un totale di 538 giorni, i seguenti inadempimenti e disservizi, in virtù anche dei criteri richiamati dell'analogia e dell'equità: 1. ex art. 4 per analogia, omessa cessazione del servizio: € 7,50 x 538 = 4.035,00, in alternativa indennizzi per servizi non richiesti ex art. 9: € 5,00 x 538 = 2.690,00; 2. totale isolamento per 538 giorni: € 12,00 x 538 = 6.456,00; 3. mancata risposta al reclamo per ogni reclamo scritto depositato in atti per il massimo dei giorni: € 300,00 x 5 = 1.500,00 per un totale pari ad euro 10.646,00." Allega, infine, screenshot dell'sms ricevuto da Fastweb il 29/10/2021.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

Come descritto in premessa, la controversia verte sulla tardiva lavorazione della disdetta dal punto di vista della fatturazione emessa da Fastweb rispetto all'utenza n. 0863/XXXXX.

In particolare, parte istante contesta gli avvenuti addebiti sul proprio c/c delle fatture emesse dal gestore da maggio 2020 a giugno 2021, nonostante la propria richiesta di cessazione del contratto formalizzata con pec del 29/04/2020.

In concreto, a seguito delle segnalazioni sporte, in data 03/11/2021 l'istante ottiene da Fastweb il rimborso delle somme indebitamente prelevate, ma contesta al gestore il mancato riconoscimento degli indennizzi automatici comunque medio tempore richiesti a titolo di mancata risposta a reclamo, applicazione di profili/servizi non richiesti, indebita fatturazione tramite RID e avvio di pratica di recupero crediti.

A riguardo, nelle proprie memorie difensive l'operatore sostiene, in via del tutto generica, anzitutto la tardività dei reclami sporti dal XXXXX in quanto trasmessi, secondo il gestore, solo in epoca successiva all'avvenuta chiusura del contratto e, in quanto tali, non riconducibili ad un obbligo di riscontro a carico del gestore.

In secundis, nel caso di specie Fastweb nega di aver applicato profili o servizi non richiesti e di aver avviato pratiche di recupero crediti e, sulla base dei rimborsi già effettuati, conclude evidenziando l'assenza di previsioni di indennizzo all'interno del Regolamento di cui alla Del. 347/18/CONS per l'ipotesi dei prelievi post disdetta. Nelle repliche, parte istante controbatte al gestore di aver inviato reclami sia precedentemente sia successivamente alla chiusura effettiva del contratto, nel periodo intercorrente dal 29/04/2020 al 19/10/2021, in ragione del protrarsi dei tempi di lavorazione della richiesta disattivazione e in virtù dell'avvenuto rimborso - in data 03/11/2021 - dei costi indebitamente fatturati ma non anche degli indennizzi automatici richiesti.

Nella presente sede, pertanto, parte istante reitera la richiesta di indennizzi a partire da quello ritenuto dovuto per applicazione di servizi non richiesti - intendendo come tali quelli fatturati dal gestore per tutto il periodo successivo alla pec di disdetta del 29/04/2020 - o, in alternativa, per omessa cessazione del servizio, chiedendone il riconoscimento per via analogica o secondo equità alla luce di quanto disposto dall'art. 13, c. 7 del vigente Regolamento Indennizzi.

Allo stesso titolo chiede la refusione dell'indennizzo per l'isolamento di linea medio tempore subito (in ciò, tuttavia, contraddicendosi giacché, se il servizio non era più desiderato, neanche l'isolamento può essere poi legittimamente invocato ai fini de quo).

Evidenzia inoltre di aver ricevuto in data 06/10/2021 richiesta di pagamento di somme per conto di Fastweb da parte di una società di recupero crediti e formula altresì richiesta di indennizzo per ogni reclamo scritto depositato in atti.

Orbene, alla luce delle risultanze istruttorie, per quanto concerne le richieste di indennizzo per 'omessa cessazione del servizio' e per 'totale isolamento', le stesse risultano formulate dall'istante unicamente in occasione delle memorie di replica e,

come tali, non possono essere accolte ai sensi dell'art. 14, c. 1 del vigente Regolamento di procedura di risoluzione delle controversie ex Del. 203/18/CONS e ss. mm. e ii. che impone vi sia identità di richieste tra istanza di primo grado e istanza di definizione, al fine di non ledere il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le questioni nuove.

Parimenti non accoglibile è la domanda di indennizzo per 'applicazione di servizi non richiesti', intesi come quelli oggetto di fatturazione nel periodo successivo alla richiesta di disdetta contrattuale, in quanto, come dichiarato dallo stesso istante, il gestore, in data 03/11/2021, ha materialmente provveduto a rimborsare tutte relative le somme indebitamente addebitate, con ciò assolvendo al proprio onere di ristoro. In caso di ritardata disattivazione, infatti, "non si configura un'ipotesi di attivazione di servizio non richiesto, ma, tutt'al più, di indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi" (in tal senso: Del. 93/18/CONS). Più in particolare, da consolidato orientamento Agcom (si vedano le delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR), la fattispecie dell'attivazione di servizi non richiesti si riferisce specificamente all'ipotesi in cui l'operatore procede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente ed è sostenuta dalla ratio di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all'utilizzo dei servizi a pagamento. Per tale ragione, secondo l'Autorità: "a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti" (delibera Agcom n. 84/14/CIR).

Per quanto attiene, infine, alla richiesta di indennizzo per la mancata lavorazione dei reclami, come noto, ai sensi dell'art. 8, comma 4, della delibera AGCOM 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita, entro il termine indicato nella carta dei servizi, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Nel caso di specie, l'istante dichiara di aver sporto reclami, complessivamente, dal 29/04/2020 al 07/04/2022 per la tardiva lavorazione della richiesta di cessazione contrattuale, per l'applicazione di servizi e profili tariffari non richiesti, per gli indebiti prelievi a mezzo rid, per l'avvio della pratica di recupero crediti. Rispetto a quelli dichiarati, tuttavia, l'interessato allega solo lo screenshot di una schermata dalla quale appare la data del 05/06/2021 relativa ad una mail rispetto alla quale, peraltro, appare come mittente tale XXXXX (e non XXXXX) XXXXX, oltre a non comparire affatto l'identità del destinatario. Siffatto allegato, pertanto, non risulta utilmente apprezzabile ai fini de qua.

L'istante produce evidenza scritta, inoltre, di reclami inviati e consegnati tramite pec al gestore in data 28/10/2021, 01/03/2022 e 07/04/2022. Nel reclamo inviato il 28/10/2021, in particolare, lo stesso istante dichiara di aver già sporto segnalazioni tramite call center in data 04/10/2021 ore 12:26 - prot. n. 143926, nonché ore 12:59 - prot. n. 170806, rispetto al quale tale operatrice Patrizia dichiara di evincere da sistema precedenti segnalazioni ricevute dal 29/04/2020 al 16/06/2021. Nello stesso reclamo del 28/10/2021, l'istante dichiara inoltre: "... da ultime segnalazioni assistenza Fastweb-whatsapp, tale Monica in data 04.10.2021 ore 15.18 replica per iscritto "avvenuta cessazione" utenza al 01.06.2020".

Ancora, nell'allegato reclamo del 01/03/2022, l'istante torna a sollecitare via pec la corresponsione degli indennizzi chiesti in data 28/10/2021.

Infine, agli atti del fascicolo documentale parte istante deposita copia dell'avvenuta consegna in data 07/04/2022 di un reclamo datato svariato tempo addietro, vale a dire 11/12/2021, nel quale il Sig. XXXXX, dopo aver spiegato ancora una volta di aver espletato formale recesso contrattuale a mezzo pec in data 29/04/2020, di aver ottenuto la cessazione in data 01/06/2020, di aver subito indebita fatturazione dal 12/05/2020 a giugno 2021 e di aver ottenuto in data 03/11/2021 il rimborso di quanto indebitamente fatturato, chiede al gestore il riconoscimento degli indennizzi per mancata risposta al reclamo (senza indicare, tuttavia, a quale in particolare si riferisca), per applicazione di servizi non richiesti, per reiterata fatturazione post chiusura contrattuale e per avvio pratica di recupero crediti.

Come già accennato, in ordine alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, nelle proprie memorie difensive Fastweb si limita a sostenere il mancato obbligo a proprio carico di riscontro dei reclami presentati da soggetti non più clienti che, cioè, come quelli trasmessi dal Sig. XXXXX, vengano presentati in “epoca successiva alla gestione della sua disdetta”. Ciò in virtù dello specifico richiamo fatto dall’invocato art. 12 del vigente Regolamento Indennizzi alla figura del ‘cliente’ ai fini dell’attribuzione dell’indennizzo per il mancato riscontro al relativo reclamo (“L’operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300.”).

Tuttavia, al netto di simile assunto, il gestore non entra nel merito della effettiva data di avvenuta gestione definitiva della disdetta e, soprattutto, in occasione di un successivo passaggio all’interno dei propri scritti difensivi, mostra di non soppesare alla stessa stregua la condotta medio tempore serbata rispetto al medesimo asserito ‘ex-cliente’ quanto alla fatturazione indebitamente applicata sul conto corrente del Sig. XXXXX per un anno dopo l’avvenuta cessazione. Se, pertanto, lo status di ‘ex-cliente’ - senza peraltro meglio precisare a decorrere da quale data il Sig. XXXXX lo abbia ‘acquisito’ - vale secondo Fastweb ad escludere in capo al richiedente il diritto all’indennizzo per mancato riscontro a reclamo, non si vede come, a parità di condizione, la stessa non valga anche a scongiurare la indiscriminata fatturazione in concreto emessa dal gestore sino al giugno 2021, nonostante la cessazione del contratto operata dallo stesso in data 01/06/2020.

Sulla scorta della descrizione dei fatti narrati ed attestati dall’istante e solo del tutto genericamente negati dal gestore, si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta di indennizzo formulata per mancato riscontro al reclamo avuto riguardo a quello fatto tramite pec consegnata il 28/10/2021 tenuto conto che, a quella data, il Sig. XXXXX non aveva ancora ottenuto dall’operatore né il riscontro scritto - ex art. 8, c. 4 della Del. n. 179/03/CSP - ai reclami precedentemente sporti in punto di indennizzi automatici richiesti, nè il rimborso materiale delle somme illegittimamente prelevate da oltre un anno, ricevuto solo il 03/11/2021.

Pertanto, per il mancato riscontro al reclamo inviato dal Sig. XXXXX tramite pec del 28/10/2021 rispetto al quale il gestore avrebbe dovuto fornire un riscontro scritto entro il termine di 45 giorni del 12/12/2021, ai sensi dell'art. 12, c. 1 del vigente Regolamento ("L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300."), Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere l'indennizzo pari al massimale previsto in € 300,00. Nessun indennizzo, infine, è previsto per le ulteriori casistiche rappresentate dall'istante quanto agli indebiti prelievi e all'avvio della pratica di recupero crediti rispetto alla quale ultima, tuttavia, in via equitativa si dispone che il gestore provveda al relativo ritiro a proprie cure e spese.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXXXX XXXXX nei confronti dell'operatore Fastweb SpA, nei termini sopra evidenziati.

2. La società Fastweb SpA è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo pari ad € 300,00 (trecento/00) ai sensi e per gli effetti dell'art. 12, c. 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera n. 73/11/CONS, come successivamente modificata ed integrata, per la mancata risposta al reclamo del 28/10/2021.

3. La società Fastweb SpA è tenuta inoltre a procedere al ritiro della pratica di recupero crediti avviata tramite società di recupero crediti, in esenzione spese per l'utente.

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

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.

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 sui siti web del Corecom Abruzzo (www.corecomabruzzo.it) e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, li 17/02/2023

F.to IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.