



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n.91/2018

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] VS
FASTWEB S.P.A.**

L'anno duemiladiciotto, il giorno 18 del mese di dicembre presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
	X
	X
X	
X	

DELIBERA N. 91/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

██████████ VS FASTWEB S.P.A.

(Prot. n. 4305/C del 9 maggio 2018)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 18/12/2018;

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 L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “*Regolamento*”;

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*”;

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*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS del 27 giugno 2018, recante: “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento alla entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb*”;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED], presentata in data 9 maggio 2018, prot. n. 4305/C, contro Fastweb S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

1. La posizione della parte istante

L’istante, in riferimento all’utenze private n. [REDACTED] - [REDACTED], mediante formulario GU14, protocollato in data 30/11/2017, ha lamentato l’attivazione non richiesta di un nuovo contratto con attribuzione di un nuovo numero e conseguente perdita della numerazione originaria.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue:

- a. “*A partire da marzo 2017 la Fastweb ha fraudolentemente attivato un contratto mai richiesto né accettato (contratto codice cliente [REDACTED]) addebitandone i costi sul conto corrente, per un totale ad oggi di €319,14*”;
- b. “*La Fastweb, inoltre, ha attivato illegittimamente un nuovo numero ([REDACTED]) sulla linea telefonica dell’istante, provocando la perdita del numero originario ([REDACTED]) sul quale però è attivo il contratto richiesto (codice cliente [REDACTED]) di cui paga le spese da marzo 2017*”.

Mediante l’intervento di questa Autorità l’istante ha richiesto:

- i) “*disconoscimento contratto codice cliente [REDACTED]*”;
- ii) “*rimborso somme illegittimamente addebitate, pari ad € 319,14 o la somma dovuta in seguito ad ulteriori addebiti*”;
- iii) “*riattivazione dell’originaria linea telefonica [REDACTED]*”;
- iv) “*indennizzo per attivazione servizi non richiesti*”;
- v) “*indennizzo perdita titolarità del numero*”;

vi) *"Indennizzo per mancata risposta ai reclami"*.

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore Fastweb S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria inoltrata a mezzo mail in data 25.06.2018, in merito all'istanza di definizione, ha preliminarmente eccepito l'inammissibilità di eventuali richieste difformi a quanto allegato, richiesto e dedotto dall'utente nel formulario UG nonché l'inammissibilità della richiesta di riattivazione della linea telefonica originaria in quanto tale ipotesi non è prevista dalla Delibera n. 73/11/CONS tra quelle di competenza dell'Organo adito. In merito alla doglianza relativa all'attivazione non richiesta di un secondo contratto (codice cliente n. [REDACTED]) e alla perdita della numerazione originaria (n. [REDACTED]) ha rilevato che *" a seguito del disconoscimento del contratto di che trattasi , formalizzata dal Sig. [REDACTED] a mezzo di denuncia querela, la deducente Fastweb ha gestito positivamente la pratica con conseguente cessazione in esenzione spese del predetto contratto recante codice cliente [REDACTED]; conseguentemente Fastweb si rende disponibile a rimborsare la somma pari a € 319,14."* Con riferimento alle ulteriori richieste si è riportato a quanto rappresentato nella nota inviata dall'ufficio legale Fastweb al Corecom Basilicata ove si legge *" la numerazione [REDACTED] è stata rimessa nella disponibilità di Telecom con cessazione con rientro regolarmente espletata. Non sussistono quindi motivi di doglianza che giustifichino il provvedimento d'urgenza, avendo l'utente richiesto la chiusura dei servizi attivi. Per il ripristino della numerazione [REDACTED] dovrà rivolgersi al suo attuale gestore"*.

Sulla base di quanto sopra ha respinto ogni addebito e richiesto il rigetto.

L'istante con memoria di replica presentata a mezzo mail in data 25.06.2018 ha rappresentato quanto segue che *"in data 27.01.2017, lo scrivente accettava la seguente proposta di abbonamento offertagli dall'incaricato Fastweb [REDACTED], recatosi presso la sua abitazione: Abbonamento Jet sul numero tel. [REDACTED] con durata annuale e codice cliente [REDACTED]. Su indicazione del Sig. [REDACTED] si richiedeva l'installazione di un nuovo cavo e di una nuova linea telefonica al fine di migliorare la velocità di internet. Tale installazione non avveniva in quanto il tecnico Fastweb non ne ravvisava la necessità, assicurando che sarebbe rimasta attiva la linea telefonica già funzionante con numero [REDACTED]. Ciononostante la numerazione telefonica [REDACTED] risultava non più funzionante (...). Sulla linea telefonica dello scrivente, a partire da marzo 2017 veniva fraudolentemente attivato un nuovo contratto " Abbonamento SuperJet", con una nuova numerazione ([REDACTED]) e codice cliente n. [REDACTED], senza il consenso dell'esponente. Fastweb aveva, pertanto, attivato un contratto mai accettato con una nuova numerazione telefonica e contestualmente aveva arbitrariamente disattivato la linea telefonica originaria, sulla quale permaneva in essere l'abbonamento sottoscritto dall'esponente. Si precisa come sul conto dello*

scrivente vengono addebitati i costi di entrambi i contratti . Si provvedeva, dunque, a contattare l'assistenza Fastweb per procedere al reclamo, in particolare al disconoscimento del contratto codice cliente n. [REDACTED] e alla riattivazione della linea telefonica n. [REDACTED]. A tal fine si seguiva la procedura indicata dagli operatori Fastweb, sporgendo in data 05.09.2017 formale querela e inviando in data 12.09.2017 a Fastweb un fax al n. [REDACTED] con richiesta formale di disconoscimento. (...). Inoltre ha aggiunto che al fine di consentire il rientro in possesso della sua numerazione [REDACTED], l'ufficio tecnico Fastweb proponeva di far rientrare il numero [REDACTED] in TIM alla quale chiedere la stipula di un nuovo contratto e procedere con una normale migrazione tramite il codice che TIM rilascerà. A quel punto Fastweb potrà ottenere la numerazione per sostituirla all'attuale [REDACTED], e confermando, altresì, che eventuali costi di attivazione verranno rimborsati all'udienza Corecom; All'udienza del 05.04.2018, tuttavia, il legato Fastweb dichiarava di non esser al corrente di quanto statuito dai colleghi Fastweb, rifiutandosi di prender in considerazione la soluzione già concordata e lasciando irrisolta la problematica della riattivazione del num. [REDACTED].

Ha evidenziato , altresì, “che a partire dall'8.05.2018 Fastweb ha interrotto il servizio, senza ad oggi risolvere il disagio pur a seguito di deposito del formulario GU5 al Corecom Basilicata il 09.05.2018. L'ufficio tecnico Fastweb, infatti, proponeva in un primo momento una nuova contrattualizzazione, per cui l'istante procedeva a compilare i moduli richiesti, ma in un secondo momento, il 30.05.2018, bloccava la procedura, dichiarando l'esponente "cliente non acquisibile" . Ad oggi il servizio non è stato riattivato e non è giunta comunicazione di Fastweb al merito, come si evince dalle mail dell' ufficio tecnico allegate.”

Ha precisato che, in particolare, con riferimento al contratto mai richiesto, con cod. cliente [REDACTED], “Fastweb ha addebitato arbitrariamente sul conto dell' istante la somma complessiva di € 390,33, da marzo 2017 fino a maggio 2018. In relazione, invece, al contratto sottoscritto con cod. cliente [REDACTED], Fastweb ha continuato ad addebitarne i costi, pur dopo la scadenza dell'abbonamento stesso (febbraio 2018), dopo aver rilasciato il numero a TIM in data 26.03.2018 e aver interrotto il servizio dal 08.05.2018, per un importo complessivo di € 79,01”.

Infine circa la perdita della numerazione ha rilevato che “ancor più grave disagio e stato provocato da Fastweb con la perdita della numerazione [REDACTED] intestata e in uso dell'esponente sin da circa il 1985, per causa imputabile a Fastweb stessa. Difatti, la linea telefonica [REDACTED] veniva in un primo momento arbitrariamente disattivata da Fastweb, la quale non era poi in grado di consentirne il rientro in possesso da parte dello scrivente - come si evince dalle mail dell'ufficio tecnico Fastweb - provocandone la definitiva perdita della numerazione. E stato di conseguenza impossibile attivare un nuovo contratto anche con altro Gestore sulla linea telefonica [REDACTED] poiché numero risulta introvabile. Al fine di ritornare ad usufruire della linea telefonica, l'esponente si è trovato quindi costretto ad installare un nuovo impianto con nuova numerazione perdendo la titolarità di un numero utilizzato per anni con grave danno a

carico dello scrivente stesso" (...). Fastweb, ha provocato la perdita del numero telefonico [REDACTED], in uso all'esponente sin da circa il 1985, trattandosi di una numerazione già installata nell'edificio nel momento in cui entrava in possesso dell'abitazione. A sostegno di tale tesi, si allega una fattura Telecom legata al numero [REDACTED] e datata 07.12.2009, nonché il nuovo contratto stipulato con Tim il 21.06.2018 con il quale si è richiesta una nuova linea fissa".

Successivamente l'istante con ulteriore memoria deposita in data 05.07.2018 ha replicato a quanto rappresentato da Fastweb nelle proprie note difensive deducendo quanto segue: "L'operatore telefonico ammette innanzitutto di aver attivato un contratto mai richiesto, riconoscendo un rimborso parziale, e sostiene che "Ha gestito positivamente la pratica con la conseguente cessazione in esenzione di spese del predetto contratto recante codice cliente [REDACTED]". Orbene, tale affermazione è assolutamente falsa. In primo luogo, infatti, Fastweb non ha positivamente gestito la pratica, in quanto non ha mai risposto al reclamo, formalizzato con una prima richiesta di disconoscimento del contratto fraudolentemente attivato e inviata in data 12.09.2017, continuando ad addebitare per oltre un anno i costi di un abbonamento mai richiesto. In secondo luogo, la cessazione del contratto non è avvenuta in esenzione spese, come erroneamente sostenuto dall'ufficio legate Fastweb. Difatti Fastweb ha provveduto ad addebitare l'importo di € 131,49 con fattura n. [REDACTED] emessa l' 01 giugno 2018 (ma ricevuta successivamente dall'istante), che si allega, per i seguenti costi "importo per dimissioni servizi Fastweb", "addebiti costo attivazione per recesso anticipato" addebito rate residue", "addebito promozione dall'08.05.2018 al 31.05.2018", "addebito sconto Enel Energia dal 08.05.2018 al 31.05.2018". Fastweb ha, pertanto, illegittimamente addebitato sul conto corrente dell'istante le spese per il recesso anticipato di un contratto mai richiesto e per la dimissione di un servizio fastweb mai richiesto. Fastweb ha addebitato, altresì, i costi dell'abbonamento per tutto il mese di maggio, senza assolutamente garantirne il servizio, interrotto dal 08.05.2018 (come da formulario GU5 depositato il 09.05 2018). Alla luce di quanto esposto, Fastweb è tenuto all'integrale rimborso delle somme illegittimamente addebitate per un importo complessivo di €521,82, come si evince dalle fatture emesse da marzo 2017 a giugno 2018 (Fatture n. [REDACTED]; [REDACTED]; [REDACTED]; [REDACTED]; [REDACTED]; [REDACTED]; [REDACTED]; [REDACTED]; - allegate alla precedente memoria - e fattura n. [REDACTED] - allegata alla presente nota)".

In ordine alla perdita della numerazione ha ulteriormente precisato che "Come emerge dalla comunicazione di Fastweb, la riattivazione della linea telefonica n. [REDACTED] è stata dichiarata impossibile da parte di Fastweb stesso poiché l'operatore non è più in possesso del codice di migrazione. Difatti in tutte le fatture relative al numero [REDACTED] (allegate alla precedente memoria), su cui era stato attivato un contratto cod. cliente n. [REDACTED] richiesto dall'esponente, non viene mai riportato il codice di migrazione. La perdita del codice di migrazione da parte di Fastweb, che ha

arbitrariamente disattivato la linea telefonica [REDACTED], ha causato l'impossibilità della configurazione del numero stesso. Al fine di trovare una soluzione al grave disagio provocato da Fastweb, il claim specialist prospettava il rientro a Tim come unica modalità per tornare in possesso del codice di migrazione. In seguito alla stipula di un contratto con Tim e una successiva migrazione con Fastweb, infatti, controparte avrebbe potuto riattivare la linea, sostituendola alla numerazione [REDACTED] arbitrariamente attivata da Fastweb sulla linea telefonica dell'istante con un contratto mai richiesto (codice cliente [REDACTED])".

Ha sottolineato, altresì, che "il rientro a Tim è risultato impossibile da effettuarsi, poiché il Centro Tim consultato dichiarava che in mancanza di codice di migrazione non poteva procedersi all'attivazione di alcun contratto. Seppur Fastweb dichiara quindi di aver rimesso nella disponibilità di Telecom la numerazione [REDACTED], la perdita del codice di migrazione e l'assenza di una soluzione rapida per la configurazione del numero ha provocato la definitiva perdita della numerazione. Il Centro Tim consultato dichiarava, infatti, che la numerazione [REDACTED] risulta come errata nel sistema di commercializzazione Tim, come emerge da una foto effettuata allo schermo del computer del medesimo Centro Tim. Si sottolinea che la perdita della numerazione è stata, altresì, una diretta conseguenza dell'attivazione del contratto non richiesto con la nuova numerazione [REDACTED], che ha portato alla disattivazione arbitraria della linea telefonica originaria [REDACTED] sino alla perdita del numero.

Infine, ha meglio specificato le proprie conclusioni richiedendo:

- 1) annullamento di entrambi i contratti attivati da Fastweb S.p.A. (cod. cliente n. [REDACTED] e n. [REDACTED]), in caso non fosse stato ancora posto in essere;
- 2) il rimborso delle somme illegittimamente addebitate, per un importo complessivo di € 600,83 (precisamente € 521,82 relativi a contratto cod. cliente [REDACTED] e € 79,01 per contratto cod. cliente [REDACTED]);
- 3) il riconoscimento in favore dello scrivente dell'indennizzo e ristoro danni per l'attivazione di servizi non richiesti, per la perdita della numerazione per causa imputabile all'operatore, per l'interruzione del servizio, per la mancata risposta ai reclami nonché per le spese procedurali".

Motivazione della decisione

Valutazioni preliminari.

In via preliminare occorre evidenziare che la domanda di "indennizzo per mancata risposta al reclamo" e la richiesta di "rimborso di € 79,01 relativa al contratto cod. cliente [REDACTED] sono inammissibili in quanto introdotte in sede di definizione, e quindi non sono state oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Ciò premesso, in ordine alla richiesta formulata dall'utente in sede di conciliazione,

la stessa fa riferimento all'indennizzo dovuto per disagi sofferti, a seguito dell'attivazione arbitraria di nuovo contratto da parte Fastweb. L'Autorità ha competenza alla liquidazione degli indennizzi dovuti a prescindere dalla specifica formulazione della domanda posta dall'utente, avuto riguardo alla delibera n. 276/13/CONS, secondo cui "[i]l contenuto delle singole richieste di parte, invece, può essere interpretato in maniera più sfumata [...] in un'ottica di tutela dei contraenti deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare". Di conseguenza, è possibile ritenere che la domanda posta in sede di conciliazione sia stata di seguito meglio articolata e specificata dall'utente e perciò la stessa comprende la richiesta di indennizzo per attivazione del servizio non richiesto e per perdita della numerazione, così come può contenere anche la richiesta di indennizzo per cessazione del servizio, articolata dall'utente nelle memorie di replica. Alla luce di ciò, l'eccezione formulata da Fastweb in sede di memoria circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione, non può trovare accoglimento. La richiesta dell'istante, infatti, specifica quanto è stato dedotto in sede di conciliazione. In ogni caso, trattasi di richiesta di indennizzi relativi al disagio riguardante la medesima questione trattata innanzi all'organismo di conciliazione, nell'ambito della quale l'operatore avrebbe potuto concedere automaticamente l'indennizzo dovuto.

Sempre in via preliminare, devono ritenersi inammissibili, le richieste *sub i)* "Disconoscimento contratto codice cliente [redacted]; *sub iii)* Riattivazione dell'originaria linea telefonica [redacted]; la richiesta avanzata nelle memorie di replica relativa "all'annullamento di entrambi i contratti attivati da Fastweb S.p.A. (cod. cliente n. [redacted] e n. [redacted]) - in quanto estranee alla cognizione del Corecom ai sensi del comma 4 dell'art. 19 del Regolamento. L'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Nel merito

L'oggetto del presente procedimento verte sulla contestata attivazione del contratto n. [redacted] relativo alla fornitura del servizio dati e voce che l'istante asserisce di non aver mai richiesto né autorizzato e della conseguente asserita illegittimità dei relativi addebiti per l'importo di € € 319,14 o della la somma maggiore dovuta in seguito ad ulteriori addebiti " per cui ne chiede il rimborso.

L'istante afferma di non essere a conoscenza dell'esistenza del contratto cliente n. [redacted] (Abbonamento SuperJet), con attribuzione di una nuova numerazione ([redacted]) e di essere unicamente titolare dalla data del 27/01/2017 del contratto codice cliente n. [redacted] 3 relativo all'abbonamento "Jet" e che solo nel mese di marzo 2017, a seguito della visura del proprio conto bancario, si rendeva conto dell'esistenza di

un doppio addebito, l'uno relativo al contratto sottoscritto effettivamente e l'altro relativo al contratto mai autorizzato. Riscontrava altresì l'attivazione sulla propria linea telefonica, in assoluta assenza di consenso, di un nuovo numero telefonico [REDACTED]

Procedeva di conseguenza a disconoscere il contratto n. [REDACTED] (con lettera del 19/12/2017) e preliminarmente a richiedere spiegazioni all'operatore.

La fattispecie in esame, dunque, rientra nel generale ambito delle c.d. "attivazioni di servizi non richiesti" o delle "prestazioni non richieste" previste e disciplinate dalle delibere AGCOM n. 41/09/CIT, n. 519/15/CONS (art. 3, commi 2 e 3) e n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dall'articolo 70 e dell'art. 57, commi 1 e 2, del Codice del Consumo (Dlgs. 205/2005 e successive modifiche ed integrazioni). In particolare Trovano attuazione le misure disposte dall'art. 7, comma 5, della delibera AgCom n. 179/03/CSP, in forza del quale *"fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente"*

Orbene, nel caso di specie, la contestazione relativa all'attivazione del contratto codice cliente n. [REDACTED], risulta essere fondata e pacificamente accolta anche dalla Società convenuta - l'operatore, infatti, non ha fornito alcuna documentazione idonea ad attestare la reale volontà dell'istante ad attivare la predetta utenza; viceversa, ha dichiarato di aver già assicurato una gestione interna del disconoscimento mediante *cessazione in esenzione spese del predetto contratto recante codice cliente [REDACTED] e di rendersi disponibile a rimborsare la somma pari a € 319,14.*

Di contro, l'utente in ordine alla cessazione in esenzione spese, ha prodotto fattura ove, diversamente da quanto affermato dall'operatore, vengono addebitate diverse voci di costi, tra cui anche la penale per il recesso anticipato.

Nel caso di specie, la richiesta di disconoscimento, di risoluzione contrattuale e di restituzione somme, ricevuta dal gestore il 22 dicembre 2017, non è stata "lavorata" da Fastweb. Infatti l'operatore non ha fornito alcuna notizia in ordine alla lavorazione della predetta segnalazione ed ha illegittimamente continuato ad inviare fatture.

Dunque, il gestore non ha diligentemente evaso il processo di gestione di recesso, costringendo l'istante a presentare istanza di conciliazione.

Gli abbonati hanno diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di contratto di modifiche contrattuali, ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

Inoltre, come sopra evidenziato, risulta accertato che il richiesto scioglimento del rapporto contrattuale sia stato determinato dal comportamento scorretto dell'operatore per aver attivato arbitrariamente il contratto n. [REDACTED] e ciò fonda il diritto dell'utente alla risoluzione, senza alcun costo e né tantomeno addebiti inerenti a corrispettivi per recesso anticipato.

Dunque, in considerazione di tutto quanto precede, le richieste avanzate dall'istante in merito al punto i) possono essere accolte, pertanto la Fastweb è tenuta stornare/rimborsare tutte le somme addebitate nelle fatture emesse dalla data di attivazione dei servizi relativi al contratto codice cliente n. [REDACTED] sino alla definitiva cessazione per un importo complessivo pari ad € 521,82

Deve rilevarsi, inoltre, che l'utente ha altresì diritto al riconoscimento di un indennizzo secondo quanto previsto dall'articolo 8, comma 1, di cui all'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS" che stabilisce in relazione alla fattispecie relativa all'attivazione di servizi non richiesti *"fatto salvo il diritto degli utenti ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione"*.

A tal riguardo, il contratto cod. cliente [REDACTED] mai richiesto è stato attivato da Fastweb il 02.03.2017 (come da fattura n. [REDACTED] emessa il 14.03. 2017 allegata alla memoria dell'istante) fino alla data del 08.05.2018 in cui è stato cessato.

Alla luce di quanto sopra detto, la società Fastweb S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di euro 2.165,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, secondo il parametro pari ad euro 5,00 pro die per il numero complessivo di 433 giorni.

La richiesta di liquidazione dell'indennizzo per sospensione del servizio formulata nelle memoria del 05.07.2018 trova accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate.

Nel caso sottoposto in esame, l'istante ha subito contro la sua volontà la cessazione del servizio già in essere con Fastweb S.p.A. non potendo più utilizzarlo a partire data dell'08.05.2018.

Appare, pertanto, evidente il grave danno causato da Fastweb, che nell'intera vicenda oltre a procurare la perdita della numerazione originaria ha negligenemente causato anche la perdita del codice di migrazione. Difatti, come dichiarato dall'ufficio tecnico Fastweb, la

procedura di riattivazione veniva bloccata in quanto era si verificata un'anomalia nei sistemi informativi che definiscono l'utente cliente "non acquisibile"-

Tale disservizio, dunque, risulta ingiustificato da parte dell'operatore. Pertanto, per l'interruzione dei servizi voce e dati attivi sull'utenza interessata, Fastweb è tenuta a corrispondere l'indennizzo previsto pari ad euro 7,50, (pro die per ciascun servizio interessato (internet e voce) per ciascun giorno di interruzione (nella specie, 52 giorni decorrenti dal 08 maggio 2018 al 25 giugno 2018, (data di presentazione della memoria dell'istante ove si rappresenta che il disservizio sino alla data di oggi non è stato risolto), per un importo complessivo pari ad euro 780,00 (settecentoottanta/00).

Parimenti accoglibile è la richiesta di cui al punto *sub iii) di liquidazione dell'indennizzo per perdita della numerazione*. Dall'esame dell'intera vicenda emerge che la perdita della numerazione è stata, altresì, una diretta conseguenza dell'attivazione del contratto non richiesto con la nuova numerazione (██████████), che ha portato alla disattivazione arbitraria della linea telefonica originaria (██████████) sino alla perdita del numero . Difatti, la linea telefonica (██████████) veniva in un primo momento arbitrariamente disattivata da Fastweb, la quale non era poi in grado di consentirne il rientro in possesso da parte dell'utente poiché il numero risultava "introvabile"-

Al fine di ritornare ad usufruire della linea telefonica, l'istante si è visto costretto, con il nuovo gestore ad installare un nuovo impianto con nuova numerazione perdendo la titolarità di un numero che l'utente ha dichiarato di aver utilizzato sin dal 1985. Al riguardo ha allegato una fattura Telecom legata al numero (██████████) e datata 07.12.2009.

Ravvisato che la perdita della numerazione è imputabile all'operatore Fastweb ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento sugli indennizzi, è dovuto un importo di euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo della numerazione persa. L'utente ha dimostrato con la produzione della fattura del 2009 che già a partire dal predetto anno era titolare del numero (██████████), perciò Fastweb dovrà liquidare in favore dell'utente la somma di euro 900,00 a titolo di indennizzo per perdita della numerazione.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Dclibcr Agcom n. 276/13/CONS.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. (██████████), in parziale accoglimento dell'istanza GU14 presentata in data 9 maggio 2018, prot. n.4305/C, dall'utente (██████████) vs Fastweb S.p.A.;

Delibera

La Società Fastweb S.p.A. è tenuta a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di **€ 2.165,00** (duemilacentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo, ex art. 8, comma 1, allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
- 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di **€ 780,00** (settecentoottanta/00), a titolo di indennizzo, ex art. 4, comma 2, Allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
- 3) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di **€ 900,00** (novecento,00), a titolo di indennizzo, ex art. 9, Allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
- 4) regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante il rimborso della somma complessiva di **€ 521,82** relativa agli importi addebitati in tutte le fatture emesse dalla data attivazione dei servizi relativi al contratto codice cliente n. contratto 8228699 sino alla sua definitiva cessazione;
- 5) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di **€ 100,00** (euro cento/00), a titolo di spese di procedura, ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

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.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

IL DIRIGENTE
Ing. Vincenzo Fiore



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

